

From: DCV-VR  
To:

(10)(2e)

Subject: [RIJK] EU- Schengen - Europees en Nederlands Grenzenbeleid per 16 juli 2020  
Date: vrijdag 17 juli 2020 18:07:02  
Attachments: [rijks\\_logo.gif](#)  
[Europees en Nederlands Grenzenbeleid per 1 juli 2020.PDF](#)

Kunt u dit bericht niet goed lezen? [Bekijk dan de online versie.](#)

17 juli 2020



Ministerie van Buitenlandse Zaken  
Berichtenverkeer

# Rijks-Intern

## EU- Schengen - Europees en Nederlands Grenzenbeleid per 16 juli 2020

Van : DCV-VR  
Verzonden op : 17 juli 2020 14:02  
Forum : EU- Schengen

### Samenvatting

**An English translation is included in this message**

Met het bericht van DCV/VR van 1 juli jl. (Min-Buza.2020.5407-23) bent u geïnformeerd over het nieuwe Europees grensbeleid dat m.i.v. 1 juli 2020 van kracht werd, waarbij inwoners van 15 landen buiten Europa, die op een zgn. *groene* lijst staan, weer toegang tot Europa konden krijgen.

In dit bericht werd ook aangegeven dat de lijst met landen waarvoor het EU-inreisverbod kan worden opgeheven, vanaf 1 juli iedere twee (2) weken wordt herzien, en sneller indien de gezondheidssituatie in een land op de lijst sterk verslechtert.

De verwachting is dat het aantal landen op de *groene* lijst in de komende tijd eerder kleiner wordt dan dat er landen aan de lijst worden toegevoegd.

De huidige *groene* landenlijst is onlangs in EU-verband herzien en geactualiseerd. Het aantal landen op de lijst is teruggebracht van totaal 15 landen naar 13. De geactualiseerde lijst zal op 16 juli 2020 in werking treden. Het Kabinet heeft deze lijst overgenomen.

Voor alle overige landen blijft het EU-inreisverbod gelden.

Voorts is van belang te weten, dat er in relatie met de uitzonderingscategorieën op de inreisbeperkingen voor Nederland (tijdelijk) een aangepaste regeling komt voor 'geliefden in langeafstandsrelaties'. De regeling zal per 27 juli a.s. in werking treden.

### Bericht

De huidige *groene* lijst is in EU-verband recentelijk geëvalueerd. Dit heeft ertoe geleid dat de EU-lidstaten overeenstemming hebben bereikt over een *aanpassing* (op basis van objectieve criteria) van de lijst met landen waarvoor het EU inreisverbod kan worden opgeheven.

Het aantal landen op de *groene* lijst is teruggebracht met 2 landen (Servië en Montenegro staan niet meer op de lijst) tot een totaal aantal van 13 landen.

De lijst omvat vanaf 16 juli de volgende landen waarvoor het EU inreisverbod is opgeheven:

link: Algerije, Australië, Canada, Georgië, Japan, Marokko, Nieuw-Zeeland, Rwanda, Zuid-Korea, Thailand, Tunesië, Uruguay, China\*

\*Voor China geldt expliciet de voorwaarde van reciprociteit: de EU gaat pas open voor China als China open gaat voor EU-burgers. Dat is op dit moment nog niet het geval.

De EU-lidstaten bepalen uiteindelijk zelf hoe zij aan de opheffing van het inreisverbod uitvoering geven voor de landen op de lijst.

Nederland zal per 17 juli het inreisverbod opheffen voor alle landen op de herziene *groene* lijst, waarbij voor China het reciprociteitsvereiste geldt.

Wat betreft de (aanpassing van de) *groene* landenlijst en de gevolgen daarvan voor de visumverlening, is het gestelde in het hierboven vermeld bericht van **DCV/VR van 1 juli ongewijzigd**.

Daarbij geldt voor de **werkwijze van opstarten van de Schengen visumdienstverlening als aanvulling** nadrukkelijk het volgende:

#### Coördinatie met lokale Schengenlidstaten voor de herstart van de visumverlening

- Zodra een land op de *groene* lijst is opgenomen -en door de post aan de randvoorwaarden van NL voor de herstart van visumverlening is voldaan (zie bijgaand bericht van 1 juli jl.)-, is het voor een gecoördineerde en geharmoniseerde herstart van de Schengenvisumverlening op lokaal niveau, essentieel dat de post hierover spoedigst contact opneemt/overleg voert met de Schengenlidstaten. Daarbij is voor NL van belang wat de andere landen lokaal voornemens zijn te doen, dit geldt met name voor Frankrijk, Duitsland en België.

Uitdrukkelijk verzoek hierbij is de uitkomst van de bespreking (een daartoe ingelast lokaal Schengen overleg is niet uitgesloten) terug te koppelen voor akkoord van DCV/VR via postbus:

@minbuza.nl met cc verlening aan @minbuza.nl

- Nadrukkelijk verzoek is de verslagen van de LSC-overleggen (indien een LSC heeft plaatsgevonden) te sturen aan de CSO/RSO.

#### Schengenvisumvertegenwoordiging

(10)(2a)

NL respecteert die wens en schort eveneens tot nader order de visumvertegenwoordigings-afspraken verder op.

Wel kan op verzoek via de hoofdsteden van de vertegenwoordigingspartners, na akkoord van DCV/VR, bij wijze van uitzondering en indien de situatie dat toelaat, een visumaanvraag in vertegenwoordiging voor een andere lidstaat worden gefaciliteerd.

Als hierin verandering optreedt zullen we dit laten weten.

Over de twee-wekelijkse aanpassing (of zonodig eerder als daarvan sprake is) van de *groene* landenlijst, zult u steeds tijdig worden geïnformeerd.

#### Aangepaste regeling 'geliefden in langeafstandsrelaties

Het ministerie van Justitie en Veiligheid heeft in een brief van 16 juli jl. aan de Tweede Kamer gemeld dat er met betrekking tot de uitzonderingscategorieën op de inreisbeperkingen voor Nederland (tijdelijk) een aangepaste regeling komt voor 'geliefden in een langeafstandsrelatie'. De regeling zal per 27 juli a.s. in werking treden. Over het daarbijhorende kader zult u spoedig geïnformeerd worden.

++++

#### **English translation**

#### **Summary**

With the message from DCV/VR of 1 July last (Min-Buza.2020.5407-23), you were informed about the new European border policy that came into force on 1 July 2020, whereby residents of 15 countries outside Europe, who are on a so-called *green* list, could regain access to Europe.

This message also indicated that the list of countries for which the EU entry ban can be lifted, will be revised every two (2) weeks from 1 July, and more quickly if the health situation in a country on the list deteriorates significantly.

It is expected that in the coming period the number of countries on the *green* list will decrease rather than that countries will be added to this list.

The current *green* list of countries has recently been revised and updated at EU level. The number of countries on the list has been reduced from a total of 15 to 13. The updated list will enter into force on 16 July 2020. The Dutch government has adopted this list.

The EU entry ban will continue to apply to all other countries.

It is also important to note that, in relation to the exception categories to the entry restrictions for the Netherlands, there will (temporarily) be an adjusted regulation for 'lovers in long-distance relationships'. The regulation will enter into force on 27 July next.

#### Message

The current *green* list has recently been revised at EU level. As a result, EU Member States have agreed to amend (on the basis of objective criteria) the list of countries for which the EU travel ban can be lifted.

The number of countries on the *green* list has been reduced by 2 countries (Serbia and Montenegro are no longer on the list) to a total of 13 countries.

As of 16 July, the list includes the following countries for which the EU entry ban has been lifted:

link :Algeria, Australia, Canada, Georgia, Japan, Morocco, New Zealand, Rwanda, South Korea, Thailand, Tunisia, Uruguay, China\*.

\*China is explicitly subject to the condition of reciprocity: the EU will only open to China when China opens to EU citizens. This is not yet the case.

It is ultimately up to the EU Member States to decide how to implement the lifting of the entry ban for the countries on the list.

The Netherlands will lift the entry ban for all countries on the revised list as of 17 July, with the reciprocity requirement for China.

With regard to the (amendment of the) *green* list of countries and the consequences thereof for the issuance of visas, the content of the DCV/VR message of 1 July referred to above remains unchanged.

In this respect, the following explicitly applies to the procedure for **starting up the Schengen visa operations** as an addition:

- Coordination with local Schengen Member States for the restart of visa issuance

As soon as a country has been included on the *green* list - and the preconditions for the restart of visa issuance have been met by the mission (see attached message of DCV/VR of 1 July last)-, for a coordinated and harmonised restart of Schengen visa issuance at local level, it is essential that the mission contacts/consults the Schengen Member States on this issue as soon as possible. It is important for the Netherlands to know what the other Schengen countries intend to do locally, particularly France, Germany and Belgium.

It is explicitly requested that DCV/VR is informed on the outcome of the discussion for approval (it is conceivable that a Local Schengen meeting for this purpose will be organized at short notice) via emailaddress:

(10)(2e)@minbuza.nl and cc to (10)(2e)@minbuza.nl

In case a Local Schengen meeting took place, it is requested to send the minutes of the meeting to the CSO/RSO.

- Schengen visa representation

(10)(2a)	(10)(2a)
----------	----------

. NL respects this wish and will also further suspend visa representation agreements until further notice.

However, exceptionally and if the situation so permits, visa applications in representation for another Member State may be facilitated through the capitals of the representation partners, subject to DCV/VR agreement.

If there is any change in the above, we will inform you accordingly.

You will always be informed in good time about the bi-weekly change (or earlier if necessary) of the *green* list of countries.

#### Adapted regulation 'lovers in long-distance relationships'

In a letter dated 16 July, the Ministry of Justice and Security informed Parliament that, with regard to the exceptional categories of entry restrictions for the Netherlands, there will (temporarily) be an adjusted regulation for 'lovers in a long-distance relationship'. The regulation will enter into force on 27 July next. You will soon be informed about the corresponding framework.

++++

### Berichtgegevens

Aan

:

(10)(2e)

Opsteller

:

Afgestemd

:

Kenmerk

:

Type

:

Prioriteit

:

Rubricering

:

Categorie

:

Referte

:

MM, DIO, BMB, DPG

(10)(2e)

(10)(2e)

Min-Buza.2020.5512-27

Beleids

Routine

Rijks-Intern

Verslag/Info

Min-BuZa.2020.5407-23 d.d. 1 juli 2020

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Ministerie van Buitenlandse Zaken



(10)(2e)

69027

Tenslotte herinneren wij er graag dat de antwoorden op veel vragen over het inreisverbod in het algemeen [hier](#) in het Nederlands en [hier](#) in het Engels te vinden zijn.

## Summary

Last week, the Minister of Justice and Security announced that there will be an exception to the entry ban for foreign partners in a non-formalised long-distance relationship with a Dutch national. **This means that Dutch nationals who have a boyfriend or girlfriend who lives outside Europe (in a country for which the EU entry restrictions have not yet been lifted) will be able to see them again if they can demonstrate that they have a relationship.** Unfortunately, the specific implementation of this measure was not yet known last week, which led to many questions at missions and the 24/7 contact centre which we were unable to answer. In this cable we therefore explain the practical implementation of this measure.

Additionally, we explain some new aspects of the MVV process.

Finally, we would like to remind you that the answers to many questions about the entry ban in general can be found [here](#) in Dutch and [here](#) in English.

## Bericht

### Bericht

#### *Regeling voor geliefden uit langeafstandsrelaties*

Op 16 juli is door het ministerie van Justitie en Veiligheid bekend gemaakt dat per 27 juli a.s. een uitzondering wordt gemaakt op het inreisverbod voor buitenlandse partners van Nederlanders (en EU-burgers woonachtig in Nederland) die aantoonbaar minimaal drie maanden een koppel zijn (NB: deze regeling geldt dus **niet** voor buitenlandse partners van mensen die in Nederland verblijven met een verblijfsvergunning). Geïnspireerd door een gelijksoortige regeling in Denemarken staat Nederland deze buitenlandse partners toe naar Nederland te reizen voor kort verblijf (maximaal 90 dagen binnen een periode van 180 dagen) als zij voldoen aan de volgende voorwaarden:

- Het overhandigen van een relatieverklaring waarin zij verklaren een relatie van minimaal drie maanden te hebben (zie bijlage – Engelse versie wordt binnenkort op de website geplaatst). Een zelfgeschreven verklaring voldoet niet. Het invullen van de relatieverklaring in strijd met de waarheid levert een strafbaar feit op, waarvan in alle gevallen aangifte wordt gedaan.
- Het kunnen aantonen dat zij inderdaad een relatie hebben. Om misbruik van de regeling te voorkomen door mensen die geen relatie hebben, maar slechts het inreisverbod willen omzeilen, is de volgende (lichte) toetsing ingebouwd in de regeling: het koppel moet elkaar reeds eerder in het verleden hebben gezien om van een relatie te kunnen spreken. Voorwaarde is dat men, in de afgelopen 12 maanden, óf elkaar 2 keer heeft gezien, of 1 keer langere tijd (minimaal 4 weken) bij elkaar is geweest. Dit kunnen zij aantonen door het overleggen van bewijsstukken waaruit het verblijf bij, of reis naar, de partner blijkt. Dit kunnen onder andere zijn: kopieën van hotel- en ticketreserveringen, kopieën van in- en uitreisstempels van eerdere reizen in de paspoorten, of bankafschriften van reserveringen of andere betalingen gerelateerd aan de reis om met de partner te zijn.

*Voorbeeld: ik ben een Nederlander met een relatie van een jaar met een Amerikaanse vrouw. Voor de uitbraak van de pandemie is zij één keer naar NL gereisd, en ik één keer naar de VS. Met een kopie van mijn paspoortstempels in de VS, en van haar paspoortstempels in NL (of onze vliegtickets van deze reizen), heeft zij genoeg bewijsstukken om te laten zien dat we elkaar twee keer hebben gezien en kan zij Nederland inreizen (met daarnaast de bovengenoemde verklaring).*

Bij degenen die een nationaliteit hebben waarvoor de visumplicht geldt, is hetzelfde proces van toepassing als hierboven, met als toevoeging dat zij bovenstaande documentatie moeten aanleveren wanneer zij een visumaanvraag doen. Deze visumaanvraag wordt dan, volgens het reguliere aanvraagproces zoals beschreven in de Visumcode in behandeling genomen, mits de ambassade of het consulaat open is. Voor aanvragers uit deze groep wordt, net als voor alle andere aanvragers, een visum afgegeven voor de gehele Schengenzone.

plannen van de reis naar Nederland contact opnemen met de IND (te gebruiken e-mailadres verschijnt nog op onze website). De IND kan op verzoek van betrokkenen (vrijblijvend) adviseren of de buitenlandse partner op basis van de bovengenoemde bescheiden onder de uitzonderingscategorie valt. Op deze wijze kan de klant goed worden geïnformeerd en kan voorkomen worden dat de klant geweigerd wordt door de Marechaussee aan de grens in Nederland. Aan dit advies kunnen geen rechten worden ontleend.

Eventuele minderjarige kinderen (tot 18 jaar) van de buitenlandse partner vallen ook onder deze uitzonderingsregeling wanneer zij samen met de buitenlandse partner naar Nederland reizen. Ook voor de minderjarige kinderen gelden de gebruikelijke voorwaarden voor het aanvragen van een KVV. De regeling geldt nadrukkelijk **niet** voor koppels die buiten Nederland wonen.

Als de buitenlandse partner naar Nederland reist vanuit een land waarvoor het reisadvies voor Nederlanders om gezondheidsredenen op oranje of rood staat, wordt deze partner dringend verzocht om bij aankomst in Nederland 14 dagen in zelf-quarantaine te gaan.

#### *Gevolgen voor visumbeleid en posten*

In lijn met bovenstaande kunnen aanvragers voor deze specifieke categorie een visumaanvraag indienen op de ambassade. Naast de reguliere documenten voor een KVV-visumaanvraag, dienen zij de relatieverklaring en de aanvullende bewijsstukken van de relatie aan te leveren. Dit proces is niet anders dan bij andere aanvragen voor uitzonderingen op het inreisverbod, waarbij de aanvrager altijd moet aantonen ondanks het inreisverbod toch in aanmerking te komen Nederland in te reizen (bijv. een zeeman die een zeemansboekje moet overleggen).

Voorts geldt dat, net zoals nu het geval is voor de visumaanvragen die vallen onder de uitzonderingscategorieën op het EU inreisverbod, visumaanvragen in het kader van de langeafstandsrelaties door een post alleen in behandeling kunnen worden genomen wanneer de lokale gezondheidssituatie in het land en de personele capaciteit van de post dit toestaan.

Wij verzoeken posten die het afsprakensysteem open hebben staan, de volgende code te gebruiken voor visumaanvragen uit deze categorie:

NL: Visum kort verblijf – Lange afstandsrelatie

EN: Visa short stay – Long distance relationship

FR: Visa court séjour - Relation longue distance

SP: Visado corta duración - Relación a larga distancia

Voor posten die het afsprakensysteem niet gebruiken, verandert er niets t.a.v. het huidige proces.

#### *Veranderingen MVV-beleid*

In de afhandelingsinstructie voor het MVV-proces verstuurd bij bericht van 19 juni jl. 'COVID-19, verdere verruiming van de consulaire dienstverlening' (kenmerk Min-BuZa.2020.5369-12) bent u geïnformeerd dat er geen beleidsbeperkingen meer zijn t.a.v. MVV-afgifte. Posten met een door de regiodirectie goedgekeurd plan van aanpak kunnen derhalve weer voor alle MVV-verblijfsdoelen MVV's verstrekken. Voor posten die nog geen goedgekeurd plan van aanpak hebben geldt dat zij, indien de lokale situatie dat toelaat en binnen de bestaande minimale bezetting van de post, reeds MVV's kunnen verstrekken aan de uitzonderingscategorieën van het inreisverbod, klanten kunnen accommoderen met een verlopen MVV die door COVID-19 niet tijdig hebben kunnen uitreizen en klanten kunnen accommoderen wiens afspraak door COVID-19 eerder geannuleerd was.

#### MVV-afgiftetermijn

Vanwege opgelopen achterstanden in MVV-afgifte in de periode van afschaling van de consulaire dienstverlening, was de MVV-afgiftetermijn reeds verlengd van 3 maanden naar 6 maanden, gerekend vanaf de datum van de MVV-inwilliging door de IND. Gelet op de omstandigheid dat diverse belangrijke MVV-posten de reguliere consulaire dienstverlening nog niet hebben hervat, zal dit echter niet in alle gevallen bereikend zijn. Daarom is de MVV-afgiftetermijn nu verlengd naar 6 maanden gerekend vanaf de datum van de MVV-inwilliging door de IND, als aannemelijk is dat de MVV-

aanvrager door COVID-19 de MVV niet eerder heeft kunnen afhalen. Voor personen met een verlopen MVV-sticker die niet tijdig hebben kunnen uitreizen, geldt nog steeds dat de post binnen 3 maanden na het verlopen van deze MVV-sticker een nieuwe MVV-sticker mag afgeven. Indien voornoemde perioden zijn verstreken, moet de aanvrager worden terugverwezen naar de IND voor een nieuwe MVV-aanvraag.

#### MVV-afgifte aan personen die reeds in Nederland verblijven

Een MVV dient normaliter te worden aangevraagd en opgehaald in het land van herkomst of bestendig verblijf. Bestendig verblijf betekent dat iemand langer dan 3 maanden rechtmatig in dat land mag verblijven op basis van een verblijfstitel. Gebleken is dat sinds de afschaling van de consulaire dienstverlening medio maart, MVV-plichtige familieleden van Nederlanders (die onder de uitzonderingscategorie van het inreisverbod vallen) zijn ingereisd op een geldig Schengenvisum KVV of binnen de vrije termijn. De IND begrijpt dat het terugreizen naar het land van herkomst of bestendig verblijf om de MVV op te halen nu echter soms niet mogelijk is vanwege de coronacrisis. Daarom wordt voor (reeds) in Nederland verblijvende personen met een MVV-goedkeuring nu een uitzondering gemaakt en kunnen zij in het bezit gesteld worden van een verblijfsvergunning door de IND zonder eerst de MVV op te halen indien zij voldoen aan alle volgende 5 voorwaarden:

- Betrokkene bevond zich in het land van herkomst of bestendig verblijf toen de MVV-aanvraag werd opgestart;
- Betrokkene is naar Nederland gereisd met een visum kort verblijf of –indien vrijgesteld van de Schengenvisumplicht- binnen de vrije termijn;
- Betrokkene is tussen 1 januari 2020 en (voor) 1 juni 2020 Nederland ingereisd;
- De MVV-aanvraag is goedgekeurd toen betrokkene al in Nederland was;
- Betrokkene kon niet voor 15 juni terugreizen naar zijn land van herkomst of bestendig verblijf door de reisbeperkingen.

Indien de IND aangeeft dat **niet** aan de voorwaarden wordt voldaan, dienen zij (zodra mogelijk) terug te reizen naar hun land van herkomst of bestendig verblijf om daar de MVV af te halen.

#### Wijzigen post van afgiftelocatie/post voor het ophalen van de MVV

N.a.v. signalen van diverse posten, zijn de regels voor het wijzigen van een afgiftelocatie voor het ophalen van de MVV in overleg met de IND aangescherpt. Voor MVV-studie geldt dat op verzoek van een onderwijsinstelling de post zonder overleg met de IND kan worden gewijzigd – de post die geen MVV kan verstrekken kan de MVV-inwilliging dan doorsturen aan de post waar betrokkene de MVV wil afhalen. Als dit tot capaciteitsproblemen leidt voor uw post, kan dit worden gemeld aan [\\_\\_\\_\\_\\_ \(10\)\(2e\)@minbuza.nl](mailto:_____ (10)(2e)@minbuza.nl). Voor overige verblijfsdoelen dient de aanvrager toestemming te vragen aan de IND en wordt deze toestemming alleen verleend in bijzondere gevallen. Dit om te voorkomen dat de MVV-posten die reeds geopend zijn, overbelast worden door de overflow van andere (nog gesloten) posten. De IND hanteert daarbij de volgende criteria:

1. De zaak heeft spoed (bijv. als de periode van 9 maanden waarbinnen de mvv kan worden afgehaald bijna afloopt);
2. De ambassade of het consulaat in het buurland heeft ruimte om uw zaak over te nemen; (m.a.w. het is **niet** de bedoeling dat een Braziliaan op doorreis naar NL een MVV afhaalt in bijv. Istanbul of Dublin).
3. Betrokkene kan naar het buurland reizen; er zijn geen fysieke blokkades, de grenzen zijn open;
4. De ambassade in het buurland heeft voldoende capaciteit om de MVV af te geven.

#### Vrijstelling inreisverbod

Bij sommige posten is verwarring welke MVV-categorieën zijn vrijgesteld van het inreisverbod.

- **Alle** houders van een geldige MVV zijn uitgezonderd van het inreisverbod voor Nederland, ongeacht verblijfsdoel.

- Bepaalde nationaliteiten zijn echter vrijgesteld van de MVV-plicht. Als zij woonachtig zijn in een land waarvoor het inreisverbod geldt (zoals momenteel de VS) mogen zij alleen inreizen als ze een vitale functie of behoefte hebben in lijn met de uitzonderingscategorieën van het inreisverbod (bijv. kennismigranten en internationale studenten en hun familieleden, familieleden van Nederlanders). Zij kunnen vervolgens alleen naar Nederland reizen met een directe vlucht en moeten de kennisgeving van de IND kunnen tonen. Kennismigranten moeten daarnaast een schriftelijke verklaring van de werkgever kunnen overleggen waarin staat dat zij voor werk in Nederland moet zijn en waarom zij niet op een later moment naar Nederland kunnen komen.

*Exception to travel ban for non-European partners in long-distance relationships*

On 16 July, the Ministry of Justice and Security announced that as of 27 July an exception will be made to the current entry ban for foreign partners of Dutch citizens (and EU citizens residing in the Netherlands) who have demonstrably been a couple for at least three months (Please note: this regulation does **not** apply to foreign partners of people residing in the Netherlands with a residence permit). Inspired by a similar scheme in Denmark, the Netherlands allows these foreign partners to travel to the Netherlands for a short stay (maximum 90 days within a period of 180 days) if they meet the following conditions:

- The submission of a declaration of relationship in which they state that they have had a relationship of at least three months (see appendix - English version will be uploaded to the website shortly). A self-written statement does not suffice. Completing the declaration of relationship contrary to the truth constitutes a criminal offence, which will be reported in all cases.
- Being able to prove that they do indeed have a relationship. In order to prevent abuse of the scheme by people who do not have a relationship, but only want to circumvent the entry ban, the following (light) test has been built into the scheme: the couple must have seen each other before in order to be able to speak of a relationship. The condition is that the couple has seen each other at least twice in the past 12 months, or has physically been together once for a longer period of time (at least 4 weeks). They can prove this by submitting documentary evidence showing that they have stayed with, or travelled to, the partner. This may include: copies of hotel and ticket reservations, copies of entry and exit stamps from previous trips in passports, or bank statements of reservations or other payments related to the trip to be with the partner.

*Example: I am a Dutch person with a one-year relationship with an American woman. Before the outbreak of the pandemic, she traveled to NL once, and I went to the US once. With a copy of my passport stamps in the US, and of her passport stamps in NL (or our flight tickets of these trips), she has enough evidence to show that we have seen each other twice, and she can enter the Netherlands (with the statement mentioned above).*

For those who have a nationality that requires a visa, the same process applies as above, with the addition that they must provide the above documentation when applying for a visa. This visa application will then be processed in accordance with the regular application process as described in the Visa Code, provided that the embassy or consulate is open. For applicants belonging to this group, as for all other applicants, a visa shall be issued for the whole Schengen area.

If it concerns a partner of a visa-free nationality, the couple in question may contact the IND (specific email address to be used will soon appear on our website) prior to planning their trip to the Netherlands. At the request of those concerned, the IND can advise whether the foreign partner falls under the exception category on the basis of the above-mentioned documents. In this way, the client can be properly informed and avoid being refused by the border police in the Netherlands after their flight. No rights can be derived from this advice.

Any underage children (up to the age of 18) of the foreign partner are also covered by this exception when they travel to the Netherlands together with the foreign partner. The usual conditions for applying for a short-stay visa also apply to the minor children. The regulation explicitly does not apply to couples who live outside the Netherlands.

If the foreign partner travels to the Netherlands from a country for which the travel advice for Dutch nationals is orange or red for health reasons, this partner is urgently requested to go into self-quarantine for 14 days upon arrival in the Netherlands.

## *Impact on visa policy and missions*

In line with the above, applicants for this specific category may apply for a visa at the embassy. In addition to the regular documents for a short-stay visa application, they have to submit the declaration of relationship and the additional supporting documents of the relation. This process is no different from other applications for exceptions to the entry ban, in which the applicant will always have to prove that he is still eligible to enter the Netherlands despite the entry ban (e.g. a seafarer who has to submit a seaman's booklet).

Furthermore, as is currently the case for visa applications falling under the categories of exceptions to the EU entry ban, visa applications in the context of long-distance relations can only be processed by a mission if the local health situation in the country and the capacity of the mission permit this.

We request that missions with an open appointment system use the following code for visa applications in this category:

NL: Visum kort verblijf – Lange afstandsrelatie

EN: Visa short stay – Long distance relationship

FR: Visa court séjour - Relation longue distance

SP: Visado corta duración - Relación a larga distancia

For missions that do not use the appointment system, nothing changes with respect to the current process.

## *Changes to the MVV policy*

In the handling instruction for the MVV process sent by message of 19 June, 'COVID-19, further expansion of consular services' (reference Min-BuZa.2020.5369-12), you were informed that there are no longer any policy restrictions regarding the issuing of MVV. Missions with a plan of approach approved by the regional executive can therefore issue MVVs for all MVV residence objectives again. Missions that do not yet have an approved plan of approach will, if the local situation allows and within the existing minimum occupancy of the mission, already be able to issue MVVs to the exception categories of the entry ban, accommodate customers with an expired MVV who have not been able to leave on time and accommodate customers whose appointment was previously cancelled by COVID-19.

Due to accumulated backlogs in issuing MVVs during the period in which the consular services were scaled down, the period for issuing MVVs had already been extended from 3 months to 6 months, calculated from the date of the MVV endorsement by the IND. However, in view of the fact that several important MVV missions have not yet resumed regular consular services, this will not be sufficient in all cases. For this reason, the MVV issue period has now been extended to

9 months counting from the date of the MVV endorsement by the IND, if it is plausible that COVID-19 did not allow the MVV applicant to collect the MVV earlier. For persons with an expired MVV sticker who were unable to leave on time, it still applies that the mission may issue a new MVV sticker within 3 months of this MVV sticker expiring.

If the aforementioned periods have expired, the applicant must be referred back to the IND for a new MVV application.

#### Issuing MVV to persons already residing in the Netherlands

An MVV normally has to be applied for and collected in the country of origin or permanent residence. Permanent residence means that a person may legally reside in that country for more than 3 months on the basis of a residence permit. It turned out that since the suspension of most consular services in mid-March, family members of Dutch citizens (who fall under the exception category of the entry ban) who are obliged to have an MVV have entered the country on a valid Schengen visa or with their regular passport (if visa free). The IND understands that it is sometimes not possible to return to the country of origin or permanent residence to collect the MVV because of the corona crisis. That is why an exception is now made for persons (already) residing in the Netherlands with an MVV approval and they can be provided with a residence permit by the IND without first collecting the MVV if they meet all the following 5 conditions:

- The person concerned was in the country of origin or permanent residence when the MVV application was started;
- The person concerned travelled to the Netherlands with a short-stay visa or - if exempt from the Schengen visa requirement - within the regular 90 day free period;
- The person concerned entered the Netherlands between 1 January 2020 and (before) 1 June 2020;
- The MVV application was approved when the person concerned was already in the Netherlands;
- The person concerned was unable to return to his/her country of origin or permanent residence before 15 June because of the travel restrictions.

If the IND indicates that the conditions are not met, they must return to their country of origin or permanent residence (as soon as possible) to collect the MVV.

As a result of signals from various missions, the rules for changing an issuing location for the collection of the MVV have been tightened in consultation with the IND. For MVV for study purposes, at the request of an educational institution, the mission can be changed without consultation with the IND - the mission that cannot issue an MVV can then forward the MVV to the mission where the person concerned wishes to collect the MVV. If this leads to capacity problems for your mission, this can be reported to (10)(2e) [\(10\)\(2e\)@minbuza.nl](mailto:(10)(2e)@minbuza.nl). For other purposes of stay, the applicant must request permission from the IND and this permission will only be granted in special cases. This is to prevent the MVV missions that have already been opened from being overloaded by the overflow of other (still closed) missions. The IND applies the following criteria in this respect:

1. The matter is urgent (e.g. if the period of 9 months within which the MVV can be

collected almost expires);

2. The embassy or consulate in the neighbouring country has room to take over your case;

(i.e. a Brazilian in transit to NL is not supposed to pick up an MVV in

e.g. Istanbul or Dublin).

3. The person concerned can travel to the neighbouring country; there are no physical barriers, the borders are open;

4. The embassy in the neighbouring country has sufficient capacity to issue the MVV.

#### *Entry ban exemptions*

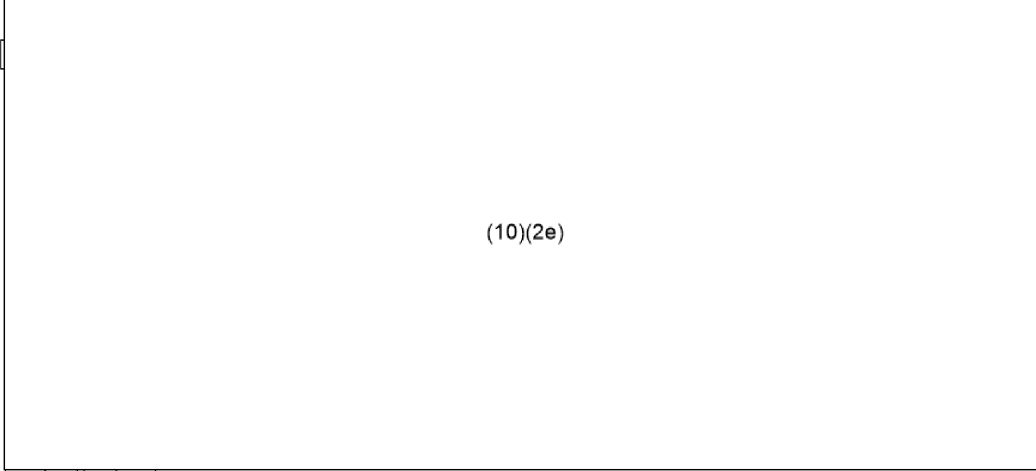
At some missions there is confusion as to which categories of MVV are exempt from the entry ban.


- All holders of a valid MVV are exempt from the entry ban for the Netherlands, regardless of purpose of stay.

- However, certain nationalities are exempt from the MVV requirement. If they reside in a country to which the entry ban applies (as is currently the case in the US) they may only enter if they have a vital function or need in line with the exception categories of the entry ban (e.g. highly skilled migrants and international students and their family members, relatives of Dutch nationals). They can then only travel to the Netherlands on a direct flight and must be able to show the IND's notification. Highly skilled migrants must also be able to present a written statement from the employer stating that they are working in the Netherlands must be and why they can't come to the Netherlands at a later time.



## Berichtgegevens

Aan :   
(10)(2e)

Opsteller : 

Afgestemd : CSO

Kenmerk : Min-BuZa.2020.5511-15

Type : Beleids

Prioriteit : Routine

Rubricering : Rijks-Intern

Categorie : Verslag/Info

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Ministerie van Buitenlandse Zaken

Figure 1 illustrates the evolution of a quantum state over 10 time steps. The diagram is organized into 10 columns, each representing a time step. Each column contains a vertical stack of boxes, each labeled with the state  $(10)(2e)$ . The boxes are connected by horizontal lines, indicating the state's evolution over time. The diagram shows a complex, branching structure that evolves from a single state at time 0 to a complex, branching structure at time 10.

17.

**From:** DCV-VR  
**Sent:** Fri 7/31/2020 11:22:19 AM  
**Subject:** [RIJK] Inzet externe dienstverleners in het visumproces voor uitzonderingscategorieën inreisverbod Use of External Service Providers for exception categories of the travel ban

Kunt u dit bericht niet goed lezen? Bekijk dan de online versie.

31 juli 2020

Ministerie van Buitenlandse Zaken  
Berichtenverkeer

# Rijks-Intern

Inzet externe dienstverleners in het visumproces voor uitzonderingscategorieën inreisverbod/ Use of External Service Providers for exception categories of the travel ban.

Van : DCV-VR  
Verzonden op : 31 juli 2020 12:21

## Samenvatting

00003

00014

69031

De uitzonderingscategorieën voor het aanvragen van een KVV zijn uitgebreid met een nieuwe categorie, het visum voor 'lange-afstandsrelaties'. In eerste instantie werden de uitzonderingsaanvragen via de post ingenomen. De verwachting is dat de uitbreiding van de uitzonderingscategorieën zal zorgen voor een toename van het aantal aanvragen waardoor de diensten van een EDV wenselijk worden. Dit bericht geeft aan onder welke voorwaarden de visumverlening door Externe Dienstverleners (EDV) weer opgestart kan worden.

The exception categories allowed to submit applications for short stay Schengen visas in countries for which the (EU) entry ban has not yet been lifted, have been extended and now include a new category, 'long-distance-relations'. Initially, the visa applications for the categories exempted from the travel ban were submitted at the mission. As we expect that the extension of the exemption categories of the entry ban will lead to an increase in the number of applications, it can be desirable to make use of the services of External Service Providers (ESP's) again. This message explains the conditions under which outsourcing of short stay Schengen visas by External Service Providers (ESP's) can be restarted.

## Bericht

**Nederlands** (scroll down for the English translation).

Nu de aantallen visumaanvragen weer langzaam toenemen, is het wenselijk om deze weer zoveel mogelijk via de EDV in te nemen, volgens het DCV-principe 'uitbested, tenzij'. Met betrekking tot het opstarten van de kvv-aanvragen vallend onder de uitzonderingscategorie met behulp van de EDV, het volgende:

1. Aanvragen voor een uitzonderingsvisum kunnen alleen worden ingenomen indien het goedgekeurde visum ook kan worden geprint, hetzij op de post hetzij in de backoffice.  
De Back Office zal hiertoe contact met de post opnemen om de situatie te bespreken. Afhankelijk van de lokale situatie kan de post besluiten zelf te printen of, in overleg met de backoffice, te zoeken naar een alternatief (bijvoorbeeld regionaal printen).
2. Als de visa kunnen worden geprint, beziet de backoffice in samenspraak met de post of een EDV ingezet kan worden voor visumaanvragen die vallen in de uitzonderingscategorie. Dit zal maatwerk vergen omdat de situatie per land verschilt.
3. DCV-VR zal TLS en VFS op HQ-niveau informeren dat Nederland voornemens is de uitzonderingscategorieën via de EDV te laten innemen. VFS/TLS beoordelen vervolgens per locatie of dit mogelijk is (lokale situatie, rendabel, voldoende personeel etc.).
4. De backoffice instrueert de EDV welke type visa vallen onder de uitzonderingscategorie, wat de voorwaarden zijn en op welke wijze deze kunnen worden ingenomen.
5. EDV opent in overleg met de backoffice in beperkte mate het afsprakensysteem en beschrijft op de website duidelijk onder welke voorwaarden een visum kan worden aangevraagd.
6. De backoffice instrueert de EDV welke aanvragen weer ingenomen kunnen worden en welke niet. In landen waarvoor het Europese inreisverbod nog steeds geldt, kunnen alleen aanvragers die in een uitzonderingscategorie van het inreisverbod vallen een visumaanvraag indienen. Het meest actuele overzicht hiervan staat hier.
7. De aanvrager dient naast de voorwaarden om in aanmerking te komen voor een uitzonderingsvisum ook te voldoen aan de reguliere KVV-voorwaarden.
8. De afspraakbevestiging van de EDV dient te vermelden dat de afspraak is gemaakt voor het indienen van een aanvraag vallende onder een uitzonderingscategorie.
9. De backoffice is verantwoordelijk voor correcte en actuele publieksinformatie, zowel op NAY als op de EDV-website. Deze websites worden centraal aangepast via [\[redacted\]@minbuza.nl](mailto:(10)(2e)@minbuza.nl) [\[redacted\]@minbuza.nl](mailto:(10)(2e)@minbuza.nl). Onderdeel van de publieksinformatie wordt om de klanten die onder een uitzonderingscategorie vallen bij voorkeur een directe vlucht te laten nemen. Garanties op het boarden via een transitland naar NL kan niet worden gegeven, mede gelet op de uitzonderingscategorie lange afstandsrelaties die alleen voor NL geldt.
10. De back office informeert [\[redacted\]@minbuza.nl](mailto:(10)(2e)@minbuza.nl) en [\[redacted\]@minbuza.nl](mailto:(10)(2e)@minbuza.nl) minimaal twee werkdagen van te voren op welke datum de werkwijze wordt geëffectueerd. In verband met een efficiënte verwerking van de hoeveelheid e-mails gaarne vermelden in het onderwerp: *VFS (of TLS)-locatiennaam (bijv. JAK) start per datum XX-XX-XXX*.
11. Paspoorten met visa afgegeven onder de uitzonderingscategorie dienen bij het printen te worden voorzien van een standaard informatie/inlegvel waarin wordt uitgelegd dat de beslissing tot toelating uiteindelijk wordt genomen door de grensbewakingsautoriteiten op Schiphol. Er kunnen geen rechten aan het uitzonderingsvisum worden ontleend. Het CSO heeft een standaard inleg/informatievel opgesteld dat z.s.m. zal worden toegestuurd.
12. De backoffice zorgt ervoor dat de aanvragen die worden ingenomen in een uitzonderingscategorie op de volgende manier worden geregistreerd in NVIS:
  - in veld 'opmerkingen' de uitzonderingscategorie vermelden;
  - aanvragen ingediend onder de categorie Lange-Afstandsrelatie dienen in het veld 'opmerkingen' de letters 'LR' te vermelden (hoofdtel00015n elkaar, zonder spaties of punten), zo kunnen we centraal monitoren hoeveel visa zijn aangevraagd voor deze

categorie).

- 13.** Indien een aanvraag is ingenomen terwijl deze niet onder een uitzonderingscategorie valt, dient restitutie plaats te vinden van de leges en dienen de gegevens te worden verwijderd uit NVIS.

De meest recente informatie omtrent het inreisverbod en de uitzonderingscategorieën staat op [Netherlandsandyou.nl](https://netherlandsandyou.nl). Deze informatie wordt continue geactualiseerd.

---

## English translation

Now that the number of visa applications is slowly increasing again, it is desirable to outsource visa applications again as much as possible, in line with the DCV guiding principle 'outsourcing by default'. With regard to outsourcing visa applications for applicants falling under an exemption category of the travel ban, the following applies:

1. Applications for an 'exception visa' can only be submitted at an ESP if there is sufficient capacity to print an approved visa; either in the front office or in the back office. The back office must contact the front office to discuss the situation. Depending on the local situation, the mission/front office may decide to print itself or, in consultation with the back office, to look for an alternative (e.g. regional printing).
2. If the visas can be printed, the back office will consider, in consultation with the mission, whether the services of an ESP can be used for visa applications falling under an exemption category of the travel ban. This will require customization because the situation differs from country to country.
3. DCV-VR will inform TLS and VFS at HQ level that the Netherlands intends to (re)start outsourcing of the visa process for the exemption categories of the travel ban. VFS/TLS will then assess per location whether this is possible (local situation, profitable, sufficient personnel, etc.).
4. The back office instructs the ESP which type of visa fall under the exception categories, and which conditions apply for submission.
5. The ESP shall, in consultation with the back office, open the appointment system to a limited extent and shall clearly describe on the website the conditions for submission.
6. The back office shall instruct the ESP as to which applications may be reinstated and which may not. In countries to which the European entry ban still applies, only applicants falling under one of the [exception categories](#) may submit a visa application.
7. In addition to the conditions/ requirements for eligibility for these exception categories, the applicant must also meet the regular conditions for Schengen visas.
8. The confirmation of the appointment by the ESP must state that the appointment has been made for the submission of an application falling under an exception category.
9. The back office is responsible for correct and up-to-date information, both on NAY and on the ESP- website. Any required website changes are implemented centrally by (10)(2e)@minbuza.nl (10)(2e) (10)(2e). Part of the public information is to advise customers who fall under an exception category to take a direct flight to NL. Guarantees that passengers are allowed to transit via another country to NL cannot be given, as the category long-distance-relations is a national exemption category, and only applies to the Netherlands (*not other EU-countries*).
10. The back office will inform (10)(2e)@minbuza.nl and (10)(2e)@minbuza.nl at least two working days in advance of the date on which the procedure will be implemented. In order to ensure efficient processing of the volume of e-mails, please mention in the subject: VFS/TLS location name (e.g. JAK) start per date XX-XX-XXX.
11. Passports with visas issued under the exception category must be provided with a standard information/instruction sheet at the time of printing explaining that the decision on admission will ultimately be taken by the border control authorities at Schiphol. No rights can be derived from the exception visa. The CSO has drawn up a standard insert/information sheet that will be sent out as possible.

12. The back office will ensure that applications of an exception category are registered in NVIS in the following manner:

- specify the exception category in the 'comments' field;
- applications submitted under the Long-Distance Relationship category should be entered in the field remarks', indicate the letters 'LR' (in capitals, contiguous, without spaces or points), so we can monitor centrally how many visas have been requested for these category).

13. If an already submitted application is declared inadmissible because it does not fall under an exception category, the fee should be refunded and the data must be deleted from NVIS.

The most recent information regarding the entry ban and the exception categories can be found on [Netherlandsandyou.nl](https://netherlandsandyou.nl). This information is continuously updated.

## Berichtgegevens

Aan :

(10)(2e)

Opsteller :  
Afgestemd :  
Kenmerk : Min-BuZa.2020.5584-19  
Type : Beleids  
Prioriteit : Routine  
Rubricering : Rijks-Intern  
Categorie : Verslag/Info

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Ministerie van Buitenlandse Zaken

**To:** (10)(2e) (10)(2e) @minbuza.nl]  
**From:** CSO-KR-RV  
**Sent:** Mon 1/11/2021 12:20:05 PM  
**Subject:** WOB Kazachstan - eerder KL2020793 - interne correspondentie + met klant  
visum .JPG  
visum .JPG

Scan van visa tbv Verzoek om informatie klacht /visumaanvragene Kazachstan - eerder KL2020793  
Verzoek om informatie klacht /visumaanvragene Kazachstan - eerder KL2020793  
RE: VAC closure due to governmental shutdown  
RE: Verzoek om informatie nav mails /Kazachstan - eerder KL2020793  
RE: URGENT: Mr ; met dank voor snelle reactie!  
tbv NUR-CA: reactie aan nav klacht visumvertegenwoordiging/Kazachstan - KL2020793  
RE: Verzoek om info nav klacht /visumvertegenwoordiging - KL2020793

Hi (10)(2e)

Ik zal je onze instructies separaat mailen, anders wordt het zo veel in deze ene mail.

Laat weten als je ergens niet uitkomt.

Groetjes,  
(10)(2e)

---

**From:** reacties.consulair <(10)(2e)@minbuza.nl>  
**Sent:** dinsdag 22 december 2020 09:55  
**To:** CSO (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>; CSO (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>  
**Subject:** Scan van visa tbv Verzoek om informatie klacht (10)(2e) /visumaanvragene Kazachstan - eerder KL2020793

Beste collega bij de CSO-VISA-OEU en CSO-KR-RV,

Gisteren stuurde ik jullie onderstaande mail toe over de visumaanvragen te Kazachstan van vriendin van (10)(2e) en haar dochter.

Vanmorgen ontving ik van hem nog de scans van de eerder aan hen afgegeven visa, zie de bijlagen.  
Wellicht relevant om te bepalen of zij een visumaanvraag op afstand kunnen indienen.

Met vriendelijke groeten van (10)(2e) – DCV-CC

---

**From:** reacties.consulair  
**Sent:** maandag 21 december 2020 17:19  
**To:** (10)(2e) (10)(2e) @minbuza.nl> (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>  
**Subject:** CM: Verzoek om informatie klacht (10)(2e) /visumaanvragene Kazachstan - eerder KL2020793

Beste collega bij de CSO-VISA-OEU en CSO-KR-RV,

Zie hieronder de mail die ik zo juist ontving van dhr. (10)(2e) jullie welbekend.  
Eerder werd over zijn klacht/verzoek al gemaild door CSO-KR-RV en CSO-VISA-OEU en NUR-CA (tussen 2 tm 10 december jl).

Ik wil het volgende van jullie weten.

(10)(2e) geeft hieronder aan dat zijn vriendin in 2017 een 3-jaren Schengenvisum kreeg en haar dochter een Schengenvisum in 2019.

Op basis daarvan zou je denken dat hun biometrische gegevens nog bewaard zijn gebleven en zij evt niet naar Nur Sultan hoeven afreizen voor het indienen van hun visumaanvragen.

Op 7 december jl. schreef onze collega (10)(2e) te NUR-CA (ook aan CSO-RK-KV en CSO-VISA-OEU):

*Since we haven't issued Schengen visas before, our biometric system is a bit different and does not contain fingerprints of those who applied for Schengen visas before in other EU representations.*

Op 4 december 2020 schreef CSO-VISA-OEU:

*00004 Since in practice about biometrics is that it does not stay 00018 as it is written. We always have to do it over even some 69032 within 1 year.*

Wie kan controleren of hun biometrische gegevens bewaard zijn gebleven?  
Welke gegevens zijn daarvoor nodig?

Ik begreep dat NUR tot 30 december 2020 gesloten is vanwege een Covid besmetting.  
Zou toch mooi zijn als betrokkenen hun aanvragen op afstand zouden kunnen indienen...

Ik hoor het graag.

Alvast dank en met vriendelijke groet,

(10)(2e)

medewerker klachtbehandeling en burgerbrieven Consulaire Zaken  
24/7 BZ Contactcenter | cluster Support

DCV-CC | t.st.(10)(2e) (10)(2e) @ (10)(2e) @minbuza.nl

From: (10)(2e) <(10)(2e)@ (10)(2e)>

Sent: maandag 21 december 2020 16:25

To: reacties.consulair <(10)(2e)@minbuza.nl>

Cc: (10)(2e)@yahoo.com

Subject: RE: [External] Reactie op uw email van 16 december jl./visumaanvragen te Kazachstan - eerder KL2020793

Geachte mevrouw R (10)(2e) en of m (10)(2e)

Ik wijs u er nogmaals op dat biometrische gegevens (vingerafdrukken) reeds zijn opgenomen. Voor mijn vriendin in 2017 bij verstrekking van een 3 jarig Schengenvisum. Voor haar dochttertje in 2019 bij verstrekking van een Schengenvisum. De Europese Unie heeft de visum databank VIS, waarin alle vingerafdrukken komen van mensen die een visum aanvragen voor één van de EU-landen. Bovendien is de consul van Hongarije in Almaty, door wie Nederland zich altijd heeft laten vertegenwoordigen voor visumaanvragen, bereid om dit ook nu te doen.

Ten aanzien van mijn Wob-verzoek onderstaand nog enige aanvullende toelichting:

- Het betreft mijn klacht van 17-10-2020 over het visumaanvraagproces gericht tot Ministerie van Buitenlandse Zaken, afdeling DCV/CC/KK, alsmede de reactie van mevrouw (10)(2e) daarop van 16-11-2020. Voorts mijn vervolgklacht van 16-12-2020 gericht tot mevrouw (10)(2e) alsmede haar antwoord daarop van 18-12-2020 en mijn reactie daarop van dezelfde datum.
- Ik verzoek om een afschrift van uw volledige gerelateerde dossier (inclusief uw correspondentie met de Nederlandse ambassade in Nur Sultan, alsmede beleidsdocumenten/nota's/interne instructies waarop uw standpunt en besluit zijn gebaseerd) toe te sturen.
- Let wel, indien mijn Wob-verzoek aan een ander dan aan u dient te worden geadresseerd, dan verzoek ik u om voor interne doorzending zorg te dragen en mij daarvan te berichten.

Vanzelfsprekend ben ik altijd bereid om met u te spreken. Daarvoor kunt u mij bellen.

Groet,

(10)(2e)

(10)(2e) h

(10)(2e) E-mail: (10)(2e)@yahoo.com

From: (10)(2e)@minbuza.nl <(10)(2e)@minbuza.nl>

Sent: vrijdag 18 december 2020 16:04

To: (10)(2e)@yahoo.com; (10)(2e) <(10)(2e)> (10)(2e)

Subject: RE: [External] Reactie op uw email van 16 december jl./visumaanvragen te Kazachstan - eerder KL2020793

00004: heer (10)(2e),

00019

69032

Naar aanleiding van uw e-mail van vanmorgen (hieronder), heb ik u rond 13.00 uur gebeld en uw voicemail ingesproken. Ik liet u weten dat ik me kan voorstellen dat u in de war bent gebracht door de tegenstrijdige informatie die u kreeg van de Nederlandse ambassade in Nur Sultan en van mijn afdeling en dat ik u daarover graag even wilde spreken. Mijn werkdag is nu bijna voorbij en daarom mail ik u even om u de laatste stand van zaken door te geven.

Ik heb vanmiddag contact gehad met de ambassade om verduidelijking te krijgen over de te volgen procedure. Weer werd benadrukt dat visumaanvragen die vallen in de uitzonderingscategorie 'langeafstandsrelaties' moeten worden ingediend bij de ambassade in Nur Sultan omdat visumvertegenwoordiging wegens COVID-19 is opgeschort. In tegenstelling tot wat u te horen kreeg in de mail van mw. (10)(2e) van 16 november 2020 kan een visumaanvraag in de categorie 'langeafstandsrelaties' niet worden ingediend bij het Hongaars consulaat-generaal in Almaty. Ik vind het bijzonder vervelend dat niet kan worden voldaan aan de verwachting die bij u werd gewekt.

Ik zou daarom graag even met u willen overleggen hoe nu verder omdat u ook spreekt van een Wob-verzoek en een verzoek om schadevergoeding.

Kan ik u na het weekend bellen?  
Zo ja, dan hoor ik graag wanneer dat het beste voor u uitkomt.

Alvast dank voor uw reactie en met vriendelijke groet,

(10)(2e)

medewerker klachtbehandeling en burgerbrieven Consulaire Zaken

Directie Consulaire Zaken en Visumbeleid | 24/7 BZ Contactcenter | cluster Support (DCV-CC)

Ministerie van Buitenlandse Zaken

Rijnstraat 8 | 2515 XP Den Haag

Postbus 20061 | 2500 EB Den Haag

T +31 (0)70 (10)(2e) / (10)(2e)

E (10)(2e)@minbuza.nl

[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) | [www.nederlandwereldwijd.nl](http://www.nederlandwereldwijd.nl) | [www.netherlandsandyou.nl](http://www.netherlandsandyou.nl)

From: (10)(2e) <(10)(2e)@ (10)(2e)>

Sent: vrijdag 18 december 2020 09:55

To: reacties.consulair <(10)(2e)@minbuza.nl>

Cc: (10)(2e)@yahoo.com

Subject: RE: [External] Reactie op uw email van 16 december jl./visumaanvragen te Kazachstan - eerder KL2020793

Geachte mevrouw (10)(2e),

In antwoord op mijn eerdere klacht van 17 oktober 2020 heeft u een maand later op 16 november 2020 uitgebreid geantwoord met excuses en met inbegrip van een bijzondere procedure voor deze bijzondere Covid omstandigheden. Zoals gemeld, heb ik keurig conform uw bijzondere procedure gehandeld.

Uw korte antwoord nu verbaast mij en acht ik in strijd met de wet en in strijd met de beginselen van behoorlijk bestuur. Ik vind bovendien dat u zich er op deze wijze wel heel gemakkelijk van af maakt. Bovendien is dit geenszins nodig.

Ik verzoek u om uw standpunt te heroverwegen en mij voor einde vandaag van een evt. herzien standpunt te berichten.

Indien ik niets van uw verneem en of u niet uw standpunt wijzigt, dan beschouw ik dit na vandaag als uw nieuw besluit. En dan zal ik hiertegen in bezwaar gaan en indien nodig beroep. Tevens zal ik de Nationale Ombudsman informeren over deze gang van zaken.

Alvast op voorhand verzoek ik u om mij op grond van de Wob een afschrift van het volledige gerelateerde dossier (inclusief uw correspondentie met de Nederlandse ambassade in Nur Sultan) te sturen.

00004

00020

69032



Ik verzoek u tevens om mij de kosten en schade die ik als gevolg hiervan heb te vergoeden. Immers, ik heb mogen vertrouwen op de door u kenbaar gemaakte informatie, instructies en speciale uitzonderingsregeling. De kosten bestaan o.a. uit kosten voor legalisatie documenten en kosten voor verzending via DHL, maar zal ik als nodig later separaat voor u specificeren. Een begroting van de schade zal ik ook later opmaken.

Groet,

(10)(2e) (10)(2e)  
E-mail: (10)(2e)@yahoo.com

From: (10)(2e)@minbuza.nl <(10)(2e)@minbuza.nl>

Sent: vrijdag 18 december 2020 09:33

To: (10)(2e) g <(10)(2e)@ (10)(2e) (10)(2e)@yahoo.com

Subject: [External] Reactie op uw email van 16 december jl./visumaanvragen te Kazachstan - eerder KL2020793

Geachte heer (10)(2e),

Hartelijk dank voor uw e-mail van 16 december 2020 over de visumaanvraag van uw vriendin en haar dochter in Kazachstan. Aanleiding voor uw bericht is de reactie die u van mij ontving op 16 november 2020. Daarin legde ik u uit hoe het aanvragen van een visum in Kazachstan in dit coronatijdperk in zijn werk gaat. Ik schreef u onder andere dat *het mogelijk is om op basis van de uitzonderingscategorie langeafstandsrelaties een visumaanvraag in te dienen bij het consulaat-generaal van Hongarije in Almaty*. Ik liet u in die reactie ook weten dat u in eerste instantie een e-mail zou moeten sturen naar de Nederlandse ambassade in Nur Sultan (hierna: de ambassade) om aan te geven dat die visumaanvraag ingediend zou gaan worden.

Toen u vervolgens contact opnam met de ambassade kreeg u echter te horen dat uw vriendin en haar dochter hun visumaanvragen niet kunnen indienen bij het Hongaars consulaat-generaal in Almaty maar dat zij daarvoor naar de ambassade moeten komen. Dat zou betekenen dat zij van Almaty naar Nur Sultan moeten reizen. Daarom verzocht u mij in uw bericht van gisteren om de ambassade te instrueren overeenkomstig mijn reactie aan u van 16 november 2020 of zo mogelijk de visumaanvragen van uw vriendin en haar dochter te faciliteren.

Jammer genoeg moet ik u teleurstellen. De informatie die ik u gaf in mijn e-mail van 16 november jl. blijkt alweer achterhaald. Als sprake is van een visumaanvraag op basis van de uitzonderingscategorie langeafstandsrelatie, dan wordt geen gebruik (meer) gemaakt van visumvertegenwoordiging. Visumaanvragen in deze categorie moeten worden ingediend bij de ambassade van het land waarvoor het visum wordt aangevraagd. Dit werd onlangs zo werd bepaald door de EU ambassades in Nur Sultan. Daarom is het dus helaas wel noodzakelijk dat uw vriendin en haar dochter hun visumaanvragen indienen bij de Nederlandse ambassade aldaar. De persoonlijke verschiijningplicht is mede vereist omdat biometrische gegevens moeten worden afgenomen van de aanvragers (vingerafdrukken).

Ik kan me voorstellen dat deze boodschap tegenvalt omdat u natuurlijk graag zo snel mogelijk met uw vriendin en haar dochter herenigd wilt worden. Zoals ik echter al schreef in mijn reactie van 16 november 2020 zorgt COVID-19 ervoor dat procedures soms van de een op de andere dag kunnen wijzigen. Dat is ook nu weer het geval. Inmiddels is ook opdracht gegeven om deze nieuwe informatie op te nemen op de website van het ministerie.

Ik ga ervan uit dat ik u hiermee voldoende heb geïnformeerd.

Met vriendelijke groeten,

(10)(2e)

Rijnstraat 8 | 2515 XP Den Haag | Nederland  
Postbus 20061 | 2500 EB Den Haag | Nederland

T +31 (0)70 (10)(2e)  
E (10)(2e)@minbuza.nl  
I <http://www.rijksoverheid.nl> / [www.nederlandwereldwijd.nl](http://www.nederlandwereldwijd.nl) / [www.netherlandsandyou.nl](http://www.netherlandsandyou.nl)  
CR

From: (10)(2e) <(10)(2e)@ (10)(2e)>

Sent: woensdag 16 december 2020 16:47

To: reacties.consulair <(10)(2e)@minbuza.nl>

Cc: (10)(2e)@yahoo.com

Subject: Uw kenmerk: KL2020793 / Bestemd voor mevrouw (10)(2e) (Consulaire Zaken en Visumbeleid)

Geachte mevrouw (10)(2e),

Ik verwijs naar bijgevoegde (1) e-mail correspondentie met u (in antwoord op mijn eerdere klacht), alsmede (2) e-mail correspondentie conform uw instructie met de Nederlandse ambassade in Nur Sultan, Kazakhstan. Ik heb hierover zojuist gebeld met uw afdeling, maar trof u niet aan. Uw collega adviseerde mij om een e-mail te zenden aan het e-mailadres waaruit eerder uw bericht aan mij is verzonden. Hierbij wend ik mij daarom op deze wijze tot u.

Ik heb volledig conform uw instructie gehandeld. Echter, de NL ambassade is kennelijk niet op de hoogte van uw instructie. Hoewel ik uw volledige e-mail heb meegestuurd aan de ambassade, wordt mijn e-mail door de ambassade niet conform uw instructie geforward naar het Nederlandse Ministerie van Buitenlandse Zaken in Den Haag. Het proces stuit hierdoor.

**Verzoek:**

1. Kunt u de Nederlandse ambassade instrueren, opdat mijn e-mail aan het Nederlandse Ministerie van Buitenlandse Zaken in Den Haag conform uw instructie wordt doorgespeeld naar de verantwoordelijke afdeling van het ministerie in Den Haag voor verdere verwerking?
2. Of kunt u met de bijgevoegde e-mail correspondentie tussen mij en de ambassade het zelf rechtstreeks (laten) doorspelen naar de verantwoordelijke afdeling van het ministerie in Den Haag?

Alvast dank voor uw hulp.

Groet,

(10)(2e)

(10)(2e)

E-mail: (10)(2e)@yahoo.com

(10)(2e)

Help save paper! Do you really need to print this email?

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind.

00004

00022

69032

resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

(10)(2e)

Help save paper! Do you really need to print this email?

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

(10)(2e)

**To:** CSO-VISA-OEU[(10)(2e)]@minbuza.nl; CSO-KR-RV[(10)(2e)]@minbuza.nl  
**From:** reacties.consulair  
**Sent:** Tue 12/22/2020 9:55:10 AM  
**Subject:** Scan van visa tbv Verzoek om informatie klacht [(10)(2e)] visumaanvragene Kazachstan - eerder KL2020793  
visum [(10)(2e)] .JPG  
visum [(10)(2e)] .JPG

Beste collega bij de CSO-VISA-OEU en CSO-KR-RV,

Gisteren stuurde ik jullie onderstaande mail toe over de visumaanvragen te Kazachstan van vriendin van dhr. [(10)(2e)] en haar dochter.

Vanmorgen ontving ik van hem nog de scans van de eerder aan hen afgegeven visa, zie de bijlagen.

Wellicht relevant om te bepalen of zij een visumaanvraag op afstand kunnen indienen.

Met vriendelijke groeten van [(10)(2e)] – DCV-CC

---

**From:** reacties.consulair

**Sent:** maandag 21 december 2020 17:19

**To:** CSO-VISA-OEU <[(10)(2e)]@minbuza.nl>; CSO-KR-RV <[(10)(2e)]@minbuza.nl>

**Subject:** CM: Verzoek om informatie klacht [(10)(2e)] /visumaanvragene Kazachstan - eerder KL2020793

Beste collega bij de CSO-VISA-OEU en CSO-KR-RV,

Zie hieronder de mail die ik zo juist ontving van dhr. [(10)(2e)] jullie welbekend.

Eerder werd over zijn klacht/verzoek al gemaild door CSO-KR-RV en CSO-VISA-OEU en NUR-CA (tussen 2 tm 10 december jl).

Ik wil het volgende van jullie weten.

[(10)(2e)] geeft hieronder aan dat zijn vriendin in 2017 een 3-jaren Schengenvisum kreeg en haar dochter een Schengenvisum in 2019.

Op basis daarvan zou je denken dat hun biometrische gegevens nog bewaard zijn gebleven en zij evt niet naar Nur Sultan hoeven afreizen voor het indienen van hun visumaanvragen.

Op 7 december jl. schreef onze collega [(10)(2e)] te NUR-CA (ook aan CSO-RK-KV en CSO-VISA-OEU):

*Since we haven't issued Schengen visas before, our biometric system is a bit different and does not contain fingerprints of those who applied for Schengen visas before in other EU representations.*

Op 4 december 2020 schreef CSO-VISA-OEU:

*Experience in practice about biometrics is that it does not stay as long as it is written. We always have to do it over even sometimes within 1 year.*

Wie kan controleren of hun biometrische gegevens bewaard zijn gebleven?

Welke gegevens zijn daarvoor nodig?

Ik begreep dat NUR tot 30 december 2020 gesloten is vanwege een Covid besmetting.

Zou toch mooi zijn als betrokkenen hun aanvragen op afstand zouden kunnen indienen...

Ik hoor het graag.

Alvast dank en met vriendelijke groet,

[(10)(2e)]

[(10)(2e)]

24/7 BZ Contactcenter | cluster Support

DCV-CC | ts[(10)(2e)] [(10)(2e)] | @ [(10)(2e)]@minbuza.nl

---

**From:** [(10)(2e)] <[(10)(2e)]@[(10)(2e)]>

**Sent:** maandag 21 december 2020 16:25

**To:** 00005es.consulair <[(10)(2e)]@minbuza.nl>

00024

69054

Cc: (10)(2e)@yahoo.com

Subject: RE: [External] Reactie op uw email van 16 december jl./visumaanvragen te Kazachstan - eerder KL2020793

Geachte mevrouw (10)(2e)

Ik wijs u er nogmaals op dat biometrische gegevens (vingerafdrukken) reeds zijn opgenomen. Voor mijn vriendin in 2017 bij verstrekking van een 3 jarig Schengenvisum. Voor haar dochtertje in 2019 bij verstrekking van een Schengenvisum. De Europese Unie heeft de visumdatabank VIS, waarin alle vingerafdrukken komen van mensen die een visum aanvragen voor één van de EU-landen. Bovendien is de consul van Hongarije in Almaty, door wie Nederland zich altijd heeft laten vertegenwoordigen voor visumaanvragen, bereid om dit ook nu te doen.

Ten aanzien van mijn Wob-verzoek onderstaand nog enige aanvullende toelichting:

- Het betreft mijn klacht van 17-10-2020 over het visumaanvraagproces gericht tot Ministerie van Buitenlandse Zaken, afdeling DCV/CC/KK, alsmede de reactie van mevrouw (10)(2e) daarop van 16-11-2020. Voorts mijn vervolgklacht van 16-12-2020 gericht tot mevrouw (10)(2e) alsmede haar antwoord daarop van 18-12-2020 en mijn reactie daarop van dezelfde datum.
- Ik verzoek om een afschrift van uw volledige gerelateerde dossier (inclusief uw correspondentie met de Nederlandse ambassade in Nur Sultan, alsmede beleidsdocumenten/nota's/interne instructies waarop uw standpunt en besluit zijn gebaseerd) toe te sturen.
- Let wel, indien mijn Wob-verzoek aan een ander dan aan u dient te worden geadresseerd, dan verzoek ik u om voor interne doorzending zorg te dragen en mij daarvan te berichten.

Vanzelfsprekend ben ik altijd bereid om met u te spreken. Daarvoor kunt u mij bellen.

Groet,  
(10)(2e)

(10)(2e) Hilversum  
Tel. (10)(2e) E-mail: (10)(2e)@yahoo.com

---

From: (10)(2e)@minbuza.nl <(10)(2e)@minbuza.nl>

Sent: vrijdag 18 december 2020 16:04

To: (10)(2e)@yahoo.com; (10)(2e) <(10)(2e)@ (10)(2e)>

Subject: RE: [External] Reactie op uw email van 16 december jl./visumaanvragen te Kazachstan - eerder KL2020793

Geachte heer (10)(2e)

Naar aanleiding van uw e-mail van vanmorgen (hieronder), heb ik u rond 13.00 uur gebeld en uw voicemail ingesproken. Ik liet u weten dat ik me kan voorstellen dat u in de war bent gebracht door de tegenstrijdige informatie die u kreeg van de Nederlandse ambassade in Nur Sultan en van mijn afdeling en dat ik u daarover graag even wilde spreken. Mijn werkdag is nu bijna voorbij en daarom mail ik u even om u de laatste stand van zaken door te geven.

Ik heb vanmiddag contact gehad met de ambassade om verduidelijking te krijgen over de te volgen procedure. Weer werd benadrukt dat visumaanvragen die vallen in de uitzonderingscategorie 'langeafstandsrelaties' moeten worden ingediend bij de ambassade in Nur Sultan omdat visumvertegenwoordiging wegens COVID-19 is opgeschort. In tegenstelling tot wat u te horen kreeg in de mail van mw (10)(2e) van 16 november 2020 kan een visumaanvraag in de categorie 'langeafstandsrelaties' niet worden ingediend bij het Hongaars consulaat-generaal in Almaty. Ik vind het bijzonder vervelend dat niet kan worden voldaan aan de verwachting die bij u werd gewekt.

Ik zou daarom graag even met u willen overleggen hoe nu verder omdat u ook spreekt van een Wob-verzoek en een verzoek om schadevergoeding.

Kan ik u na het weekend bellen?  
Zo ja, dan hoor ik graag wanneer dat het beste voor u uitkomt.

00005  
Alvast dank voor uw reactie en met vriendelijke groet,

00025

69054

(10)(2e)

(10)(2e)

Directie Consulaire Zaken en Visumbeleid | 24/7 BZ Contactcenter | cluster Support (DCV-CC)  
Ministerie van Buitenlandse Zaken  
Rijnstraat 8 | 2515 XP Den Haag  
Postbus 20061 | 2500 EB Den Haag

T +31 (0)70 348(10)(2e) +31 (10)(2e)

E (10)(2e)@minbuza.nl

[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) | [www.nederlandwereldwijd.nl](http://www.nederlandwereldwijd.nl) | [www.netherlandsandyou.nl](http://www.netherlandsandyou.nl)

From: (10)(2e) <(10)(2e)@ (10)(2e)>

Sent: vrijdag 18 december 2020 09:55

To: reacties.consulair <(10)(2e)@minbuza.nl>

Cc: (10)(2e)@yahoo.com

Subject: RE: [External] Reactie op uw email van 16 december jl./visumaanvragen te Kazachstan - eerder KL2020793

Geachte mevrouw (10)(2e)

In antwoord op mijn eerdere klacht van 17 oktober 2020 heeft u een maand later op 16 november 2020 uitgebreid geantwoord met excuses en met inbegrip van een bijzondere procedure voor deze bijzondere Covid omstandigheden. Zoals gemeld, heb ik keurig conform uw bijzondere procedure gehandeld.

Uw korte antwoord nu verbaast mij en acht ik in strijd met de wet en in strijd met de beginselen van behoorlijk bestuur. Ik vind bovendien dat u zich er op deze wijze wel heel gemakkelijk van af maakt. Bovendien is dit geenszins nodig.

Ik verzoek u om uw standpunt te heroverwegen en mij voor einde vandaag van een evt. herzien standpunt te berichten.

Indien ik niets van uw verneem en of u niet uw standpunt wijzigt, dan beschouw ik dit na vandaag als uw nieuw besluit. En dan zal ik hiertegen in bezwaar gaan en indien nodig beroep. Tevens zal ik de Nationale Ombudsman informeren over deze gang van zaken.

Alvast op voorhand verzoek ik u om mij op grond van de Wob een afschrift van het volledige gerelateerde dossier (inclusief uw correspondentie met de Nederlandse ambassade in Nur Sultan) toe te sturen.

Ik verzoek u tevens om mij de kosten en schade die ik als gevolg hiervan heb te vergoeden. Immers, ik heb mogen vertrouwen op de door u kenbaar gemaakte informatie, instructies en speciale uitzonderingsregeling. De kosten bestaan o.a. uit kosten voor legalisatie documenten en kosten voor verzending via DHL, maar zal ik als nodig later separaat voor u specificeren. Een begroting van de schade zal ik ook later opmaken.

Groet,

(10)(2e)

(10)(2e) Hilversum

Tel. (10)(2e) E-mail: (10)(2e)@yahoo.com

From: (10)(2e)@minbuza.nl <(10)(2e)@minbuza.nl>

Sent: vrijdag 18 december 2020 09:33

To: (10)(2e) <(10)(2e)@ (10)(2e)> (10)(2e)@yahoo.com

Subject: [External] Reactie op uw email van 16 december jl./visumaanvragen te Kazachstan - eerder KL2020793

Geachte heer (10)(2e)

00005: dank voor uw e-mail van 16 december 2020 over de 00026nvraag van uw vriendin en haar dochter in Kazachstan 69054  
Aanleiding voor uw bericht is de reactie die u van mij ontving op 16 november 2020.

Daarin legde ik u uit hoe het aanvragen van een visum in Kazachstan in dit coronatijdperk in zijn werk gaat. Ik schreef u onder andere dat *het mogelijk is om op basis van de uitzonderingscategorie langeafstandsrelaties een visumaanvraag in te dienen bij het consulaat-generaal van Hongarije in Almaty*. Ik liet u in die reactie ook weten dat u in eerste instantie een e-mail zou moeten sturen naar de Nederlandse ambassade in Nur Sultan (hierna: de ambassade) om aan te geven dat die visumaanvraag ingediend zou gaan worden.

Toen u vervolgens contact opnam met de ambassade kreeg u echter te horen dat uw vriendin en haar dochter hun visumaanvragen niet kunnen indienen bij het Hongaars consulaat-generaal in Almaty maar dat zij daarvoor naar de ambassade moeten komen. Dat zou betekenen dat zij van Almaty naar Nur Sultan moeten reizen. Daarom verzocht u mij in uw bericht van gisteren om de ambassade te instrueren overeenkomstig mijn reactie aan u van 16 november 2020 of zo mogelijk de visumaanvragen van uw vriendin en haar dochter te faciliteren.

Jammer genoeg moet ik u teleurstellen. De informatie die ik u gaf in mijn e-mail van 16 november jl. blijkt alweer achterhaald. Als sprake is van een visumaanvraag op basis van de uitzonderingscategorie langeafstandsrelatie, dan wordt geen gebruik (meer) gemaakt van visumvertegenwoordiging. Visumaanvragen in deze categorie moeten worden ingediend bij de ambassade van het land waarvoor het visum wordt aangevraagd. Dit werd onlangs zo werd bepaald door de EU ambassades in Nur Sultan. Daarom is het dus helaas wel noodzakelijk dat uw vriendin en haar dochter hun visumaanvragen indienen bij de Nederlandse ambassade aldaar. De persoonlijke verscheningsplicht is mede vereist omdat biometrische gegevens moeten worden afgenomen van de aanvragers (vingerafdrukken).

Ik kan me voorstellen dat deze boodschap tegenvalt omdat u natuurlijk graag zo snel mogelijk met uw vriendin en haar dochter herenigd wilt worden. Zoals ik echter al schreef in mijn reactie van 16 november 2020 zorgt COVID-19 ervoor dat procedures soms van de een op de andere dag kunnen wijzigen. Dat is ook nu weer het geval. Inmiddels is ook opdracht gegeven om deze nieuwe informatie op te nemen op de website van het ministerie.

Ik ga ervan uit dat ik u hiermee voldoende heb geïnformeerd.

Met vriendelijke groeten,

(10)(2e)  
(10)(2e)

Ministerie van Buitenlandse Zaken  
Consulaire Zaken en Visumbeleid | 24/7 BZ Contactcenter

Rijnstraat 8 | 2515 XP Den Haag | Nederland  
Postbus 20061 | 2500 EB Den Haag | Nederland

T +31 (10)(2e)  
E (10)(2e)@minbuza.nl  
I <http://www.rijksoverheid.nl> / [www.nederlandwereldwijd.nl](http://www.nederlandwereldwijd.nl) / [www.netherlandsandyou.nl](http://www.netherlandsandyou.nl)  
CR

From: (10)(2e) <(10)(2e)@ (10)(2e)>

Sent: woensdag 16 december 2020 16:47

To: reacties.consulair <(10)(2e)@minbuza.nl>

Cc: (10)(2e)@yahoo.com

Subject: Uw kenmerk: KL2020793 / Bestemd voor mevr. (10)(2e) Consulaire Zaken en Visumbeleid)

Geachte mevrouw (10)(2e)

correspondentie conform uw instructie met de Nederlandse ambassade in Nur Sultan, Kazachstan. Ik heb hierover zojuist gebeld met uw afdeling, maar trof u niet aan. Uw collega adviseerde mij om een e-mail te zenden aan het e-mailadres waaruit eerder uw bericht aan mij is verzonden. Hierbij wend ik mij daarom op deze wijze tot u.

Ik heb volledig conform uw instructie gehandeld. Echter, de NL ambassade is kennelijk niet op de hoogte van uw instructie. Hoewel ik uw volledige e-mail heb meegestuurd aan de ambassade, wordt mijn e-mail door de ambassade niet conform uw instructie geforward naar het Nederlandse Ministerie van Buitenlandse Zaken in Den Haag. Het proces stuit hierdoor.

**Verzoek:**

1. Kunt u de Nederlandse ambassade instrueren, opdat mijn e-mail aan het Nederlandse Ministerie van Buitenlandse Zaken in Den Haag conform uw instructie wordt doorgespeeld naar de verantwoordelijke afdeling van het ministerie in Den Haag voor verdere verwerking?
2. Of kunt u met de bijgevoegde e-mail correspondentie tussen mij en de ambassade het zelf rechtstreeks (laten) doorspelen naar de verantwoordelijke afdeling van het ministerie in Den Haag?

Alvast dank voor uw hulp.

Groet,

(10)(2e)

(10)(2e)

Hilversum

Tel. (10)(2e) E-mail: (10)(2e)@yahoo.com

(10)(2e)

Help save paper! Do you really need to print this email?

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

(10)(2e)



(10)(2e)

**To:** (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) @minbuza.nl; CSO-KR-RV (10)(2e) @minbuza.nl; (10)(2e)  
(10)(2e) (10)(2e) @minbuza.nl  
**Cc:** (10)(2e) (10)(2e) @minbuza.nl; (10)(2e) (10)(2e) @minbuza.nl; NUR-CA (10)(2e) @minbuza.nl  
**From:** reacties.consulair  
**Sent:** Fri 12/18/2020 5:17:58 PM  
**Subject:** RE: Verzoek om informatie nav mails (10)(2e) Kazachstan - eerder KL2020793

(11)(1)

Soms is het voor mij als klachtbehandelaar ook lastig om er achter te komen hoe iets nu precies zit omdat er, zoals in dit geval, meerdere partijen betrokken zijn.

Mijn ervaring bij de behandeling van klachten is dat in deze coronatijd de posten vaak beter op de hoogte zijn van de lokale omstandigheden dan wel mogelijkheden dan wij op het departement.

Vandaar dat ik jou bleef bevragen (maar ook de CSO). En je beaamt nu ook dat de informatieverstrekking wat beter had gekund. Ik had mijn conceptantwoord aan (10)(2e) natuurlijk ook nog aan jou kunnen voorleggen maar ik dacht dat akkoord van de CSO-KR-RV zou volstaan.

(10)(2e)

Dhr. (10)(2e) heeft mij vanmiddag niet meer teruggebeld dus heb hem net gemailld met voorstel om na het weekend nog even te bellen.

Dan zie ik wel hoe of wat maar duidelijk is in ieder geval dat LDR-aanvragen moeten worden ingediend te NUR-CA (11)(1)

Met vriendelijke groeten van (10)(2e)

**From:** (10)(2e) h <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Sent:** vrijdag 18 december 2020 17:01

**To:** reacties.consulair <(10)(2e)@minbuza.nl>; CSO-KR-RV <(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e)

<(10)(2e)@minbuza.nl>

**Cc:** (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>; NUR-CA <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Subject:** RE: Verzoek om informatie nav mails /Kazachstan - eerder KL2020793

(10)(2e)

(10)(2e)

(10)(2e)

(10)(2e)

**Embassy of the Kingdom of the Netherlands (Kazakhstan, Kyrgyzstan, Tajikistan)**

62 Kosmonavtov Street, Chubary Microdistrict, Renco Building, 3<sup>rd</sup> floor  
010000 Nur-Sultan, Republic of Kazakhstan

T: (10)(2e) Join us on [Facebook](#)

M: Find our [website](#)

Email: (10)(2e)@minbuza.nl



**From:** (10)(2e)

**Sent:** vrijdag 18 december 2020 21:57

**To:** reacties.consulair <(10)(2e)@minbuza.nl>; CSO-KR-RV <(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e) (10)(2e)

<(10)(2e)@minbuza.nl>

**Cc:** (10)(2e) (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>; NUR-CA <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Subject:** RE: Verzoek om informatie nav mails (10)(2e) Kazachstan - eerder KL2020793

00006

00030

69057

Dag (10)(2e) dank je voor je reactie.

Dat klopt, ik kan mij dat nog herinneren. In mijn antwoord aan (10)(2e) was ik niet ingegaan op de LDR-uitzondering, maar probeerde ik i.h.k.v. de algehele vertegenwoordiging een nuance te brengen die ik in haar antwoord niet zag, daarbij heb ik mij inderdaad op de algehele regels gefocust, omdat LDR daarbij niet van toepassing is, dat doen wij immers zelf, conform Haagse instructie.

Misschien had ik op dat moment moeten zeggen dat volgens eigen Haagse regels een LDR-visum niet bij een vertegenwoordiging wordt aangevraagd, maar dat was dus niet waar ik me op had geconcentreerd.

(11)(1)

k soms  
nog  
Wij in

Nur-Sultan zijn slechts uitvoerders ... (Er kan natuurlijk aan ons prima worden gevraagd hoe wij bepaalde regels uitvoeren, maar dat is wat anders als ons wordt gevraagd wat de regels zijn; zo vat ik althans de vraag op. Overigens erken ik daarbij direct mijn meerdere in collega (10)(2e) bij wie ik regelmatig en graag te rade ga.)

Mijn medewerkster had naar mij toe ook bevestigd dat vingerafdrukken vanaf de leeftijd van 6 werden genomen. Het hoe en waarom weet ik niet, dus het lijkt me inderdaad het beste om dat rechtstreeks bij haar na te vragen. Als blijkt dat wij van onze kant een bepaalde regel niet goed uitvoeren, moet dat ook gewoon gezegd.

Beste groet (10)(2e)

(10)(2e)

(10)(2e)

**Embassy of the Kingdom of the Netherlands (Kazakhstan, Kyrgyzstan, Tajikistan)**

62 Kosmonavtov Street, Chubary Microdistrict, Renco Building, 3<sup>rd</sup> floor  
010000 Nur-Sultan, Republic of Kazakhstan

T: (10)(2e) Join us on [Facebook](#)  
M: (10)(2e) Find our [website](#)  
Email: (10)(2e)@minbuza.nl

.....



**From:** reacties.consulair <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Sent:** vrijdag 18 december 2020 20:21

**To:** (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>; CSO-KR-RV <(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Cc:** (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>; NUR-CA <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Subject:** RE: Verzoek om informatie nav mails /Kazachstan - eerder KL2020793

Beste (10)(2e)

(10)(2e)

(11)(1)

Daarnaast mailde ik in het Nederlands omdat dit mn het beleid betreft en ik vooral een antwoord verwachtte van jou, de CSO-KR-RV en (10)(2e) aangezien de klacht van (10)(2e) ziet op het beleid en niet zozeer op de uitvoering.

(10)(2e)

maar voor de goede orde het volgende.

Het antwoord dat in november jl. uit naam van (10)(2e) werd verstuurd aan dhr. (10)(2e) is gebaseerd op de volgende mailwisseling tussen jou en de CSO-KR-RV:

**From:** CSO-KR-RV <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Sent:** dinsdag 3 november 2020 14:59

**To:** reacties.consulair <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Subject:** CR RE: Verzoek om info nav klacht (10)(2e) visumvertegenwoordiging - KL2020793

Hi (10)(2e)

Nog een keer. Je kunt niet voorzichtig genoeg zijn ...

- Ik heb dus 24/7 gevraagd om duidelijkere info op de webpage van ambassade
- Er is een mogelijkheid om LDR aan te vragen in Almaty maar dan is het advies aan de heer (10)(2e) om eerst de NI ambassade in Nursultan te vragen die het via DCV-VR aan "Boedapest" kan vragen om het Hongaarse CG in te schakelen in Almaty.

Gr (10)(2e)

Hold on (10)(2e), we should be precise:

- In Nur-Sultan we are represented by the Austrians.
- In Almaty we are represented by the Hungarians.

In principle this has been suspended due to Covid, but on exceptional basis they still represent us. However, for that DCV (10)(2e) needs to ask permission through the Austrian / Hungarian MFA in Vienna / Budapest.

(11)(1)

Best regards (10)(2e)

Nu blijkt dus dat in deze mailwisseling dus een verkeerde draai werd gegeven aan de visumvertegenwoordiging 'on exeptional basis'; die blijkt dus niet van toepassing op LDR.

(11)(1)

vingerafdrukken moeten laten afnemen terwijl op de website en in de Visumcode wordt gesteld dat kinderen tot 12 jaar daarvan zijn vrijgesteld.

Ik zal dhr. (10)(2e) laten weten dat de aanvragen niet anders dan bij de ambassade in Nur Sultan kunnen worden ingediend en hem in ieder geval excuses aanbieden voor het feit dat hij in eerste instantie niet juist werd geïnformeerd door ons (DCV-CC).

(10)(2e) en met vriendelijke groeten,

(10)(2e)  
(10)(2e)

24/7 BZ Contactcenter | cluster Support

DCV-CC | ts(10)(2e) (10)(2e) | @ (10)(2e) @minbuza.nl

**From:** (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Sent:** vrijdag 18 december 2020 14:05

**To:** reacties.consulair <(10)(2e)@minbuza.nl>; NUR-CA <(10)(2e)@minbuza.nl>; CSO-KR-RV <(10)(2e)@minbuza.nl>;

(10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Cc:** (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Subject:** RE: Verzoek om informatie nav mails (10)(2e) /Kazachstan - eerder KL2020793

**Importance:** High

Dag (10)(2e)  
(11)(1)

(11)(1)

In de loop van het jaar heeft Den Haag voor een aantal categorieën visa specifieke instructies gegeven waarbij de Nederlandse ambassade zelf een visum kan afgeven. Dat gaat dus onder meer om Lange afstandsrelatie, sportlui en bepaalde high ranking business lieden (tot een quotum).

(11)(1)

Waar de kern van het problem em misschien in schuilde, is dat Dh (10)(2e) zich meteen al had vervoegd naar het CG van Hongarije in Almaty op basis van de algehele basisregel dat Hongarije ons in Almaty vertegenwoordigt. (11)(1)

(11)(1)

De tekst op de website is een duidelijke en algemene, te weten: meld je eerst bij ons. Dan kunnen wij vervolgens zelf bezien of we zelf een visum kunnen afgeven, moeten verwijzen naar Hongarije of Oostenrijk (voor zover dat nog mogelijk is) of naar een alternatief moeten zoeken, indien mogelijk. Het heeft geen enkele zin daarin weer uitzonderingen te noemen, want iedere uitzondering kent ook weer z'n uitzonderingen.

Tenslotte heb ik al herhaaldelijk aangegeven dat onze lokale Consulaire medewerkster het Nederlands niet machtig is.

(10)(2e)

00006 00033 69057

(10)(2a)

(11)(1)

De inhoudelijk vragen over fingerprints etc zou mijn consulaire medewerkster kunnen beantwoorden, zodra deze vragen in het Engels worden gesteld.

Met dank

(10)(2e)

(10)(2e)

(10)(2e)

**Embassy of the Kingdom of the Netherlands (Kazakhstan, Kyrgyzstan, Tajikistan)**

62 Kosmonavtov Street, Chubary Microdistrict, Renco Building, 3<sup>rd</sup> floor

010000 Nur-Sultan, Republic of Kazakhstan

T: (10)(2e) Join us on [Facebook](#)

M: Find our [website](#)

Email: (10)(2e)@minbuza.nl

**From:** reacties.consulair <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Sent:** vrijdag 18 december 2020 17:44

**To:** NUR-CA <(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>; CSO-KR-RV <(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Cc:** (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Subject:** Verzoek om informatie nav mails /Kazachstan - eerder KL2020793

Beste collega's,

Zie hieronder mijn mailwisseling met dhr (10)(2e)

Zoals jullie weten is hij het er niet mee eens dat zijn vriendin en dochter hun visumaanvragen (toch) te NUR-CA moeten komen indienen.

Ik heb hem net geprobeerd te bellen maar moest een boodschap achterlaten op zijn voicemail.

Op basis van voorgaande correspondentie (1<sup>e</sup> bijlage) ga ik uit van het volgende:

- Visumaanvragen in de uitzonderingscategorie LDR verlopen via NUR-CA – NUR-CA geeft die visa af; dat werd (11)(1) zo (10)(2a)
- Alleen voor humanitaire gevallen wordt evt beroep gedaan op visumvertegenwoordiging; die aanvragen gaan via NUR-CA naar BZ die via MFA Boedapest/Wenen daarvoor goedkeuring vraagt;
- Verzoek van CSO-KR-RV was om op de website een duidelijker tekst op te nemen. Die gaat over humanitaire gevallen maar er wordt (nog steeds) niets gezegd over LDR.

Dan mijn vragen:

1. NUR-CA informeerde (10)(2e) in mail dd 9 dec jl. dat vingerafdrukken van het kind ook nodig zijn. Die worden afgenomen bij kinderen vanaf 6 jaar.

(10)(2e) werpt tegen dat kinderen onder de 12 jaar zijn vrijgesteld van die afname van vingerafdrukken.

In de Visumcode en op onze website lees ik inderdaad dat kinderen onder de 12 jaar zijn vrijgesteld van afname vingerafdrukken.

(11)(1)

Het kind moet wel verschijnen op basis van de identificatie/verschijningsplicht, toch?

(10)(2e) werd in ons bericht van 16 november jl. onvoldoende geïnformeerd (2<sup>e</sup> bijlage).

Daarin werd gesteld dat de visumaanvragen bij CG Hongarije in Almaty konden worden ingediend maar dat hij daarover

00006

00034

69057

eerst contact moest opnemen met @NUR-CA.

NUR-CA schrijft echter in mails van 4+5 december jl. dat aanvragen in kader LDR niet in vertegenwoordiging kunnen worden afgegeven (10)(2a) omdat deze uitzonderingscategorie niet voor alle landen geldt.

(10)(2a)

Kunnen we (10)(2e) nog ergens in tegemoetkomen nu hij in eerste instantie verkeerd werd geïnformeerd?

Kan een uitzondering worden gemaakt door de aanvragen toch in vertegenwoordiging te laten afgeven?

Ik hoor graag van jullie.

Alvast dank en met vriendelijke groet,

(10)(2e)

(10)(2e)

24/7 BZ Contactcenter | cluster Support

DCV-CC | tss(10)(2e) (10)(2e) | @ (10)(2e) @minbuza.nl

**From:** (10)(2e) <(10)(2e)@ (10)(2e)>

**Sent:** vrijdag 18 december 2020 09:55

**To:** reacties.consulair <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Cc:** (10)(2e)@yahoo.com

**Subject:** RE: [External] Reactie op uw email van 16 december jl./visumaanvragen te Kazachstan - eerder KL2020793

Geachte mevrouw (10)(2e)

In antwoord op mijn eerdere klacht van 17 oktober 2020 heeft u een maand later op 16 november 2020 uitgebreid geantwoord met excuses en met inbegrip van een bijzondere procedure voor deze bijzondere Covid omstandigheden. Zoals gemeld, heb ik keurig conform uw bijzondere procedure gehandeld.

Uw korte antwoord nu verbaast mij en acht ik in strijd met de wet en in strijd met de beginselen van behoorlijk bestuur. Ik vind bovendien dat u zich er op deze wijze wel heel gemakkelijk van af maakt. Bovendien is dit geenszins nodig.

Ik verzoek u om uw standpunt te heroverwegen en mij voor einde vandaag van een evt. herzien standpunt te berichten.

Indien ik niets van uw verneem en of u niet uw standpunt wijzigt, dan beschouw ik dit na vandaag als uw nieuw besluit. En dan zal ik hiertegen in bezwaar gaan en indien nodig beroep. Tevens zal ik de Nationale Ombudsman informeren over deze gang van zaken.

Alvast op voorhand verzoek ik u om mij op grond van de Wob een afschrift van het volledige gerelateerde dossier (inclusief uw correspondentie met de Nederlandse ambassade in Nur Sultan) toe te sturen.

Ik verzoek u tevens om mij de kosten en schade die ik als gevolg hiervan heb te vergoeden. Immers, ik heb mogen vertrouwen op de door u kenbaar gemaakte informatie, instructies en speciale uitzonderingsregeling. De kosten bestaan o.a. uit kosten voor legalisatie documenten en kosten voor verzending via DHL, maar zal ik als nodig later separaat voor u specificeren. Een begroting van de schade zal ik ook later opmaken.

Groet,

(10)(2e)

(10)(2e) Hilversum

Tel. (10)(2e) E-mail: (10)(2e)@yahoo.com

**From:** (10)(2e)@minbuza.nl <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Sent:** vrijdag 18 december 2020 09:33

**To:** (10)(2e) <(10)(2e)@ (10)(2e)>; (10)(2e)@yahoo.com

**Subject:** [External] Reactie op uw email van 16 december jl./visumaanvragen te Kazachstan - eerder KL2020793

00006

00035

69057

Geachte heer (10)(2e)

Hartelijk dank voor uw e-mail van 16 december 2020 over de visumaanvraag van uw vriendin en haar dochter in Kazachstan. Aanleiding voor uw bericht is de reactie die u van mij ontving op 16 november 2020.

Daarin legde ik u uit hoe het aanvragen van een visum in Kazachstan in dit coronatijdperk in zijn werk gaat.

Ik schreef u onder andere dat *het mogelijk is om op basis van de uitzonderingscategorie langeafstandsrelaties een visumaanvraag in te dienen bij het consulaat-generaal van Hongarije in Almaty.*

Ik liet u in die reactie ook weten dat u in eerste instantie een e-mail zou moeten sturen naar de Nederlandse ambassade in Nur Sultan (hierna: de ambassade) om aan te geven dat die visumaanvraag ingediend zou gaan worden.

Toen u vervolgens contact opnam met de ambassade kreeg u echter te horen dat uw vriendin en haar dochter hun visumaanvragen niet kunnen indienen bij het Hongaars consulaat-generaal in Almaty maar dat zij daarvoor naar de ambassade moeten komen. Dat zou betekenen dat zij van Almaty naar Nur Sultan moeten reizen. Daarom verzocht u mij in uw bericht van gisteren om de ambassade te instrueren overeenkomstig mijn reactie aan u van 16 november 2020 of zo mogelijk de visumaanvragen van uw vriendin en haar dochter te faciliteren.

Jammer genoeg moet ik u teleurstellen.

De informatie die ik u gaf in mijn e-mail van 16 november jl. blijkt alweer achterhaald.

Als sprake is van een visumaanvraag op basis van de uitzonderingscategorie langeafstandsrelatie, dan wordt geen gebruik (meer) gemaakt van visumvertegenwoordiging.

Visumaanvragen in deze categorie moeten worden ingediend bij de ambassade van het land waarvoor het visum wordt aangevraagd.

Dit werd onlangs zo werd bepaald door de EU ambassades in Nur Sultan.

Daarom is het dus helaas wel noodzakelijk dat uw vriendin en haar dochter hun visumaanvragen indienen bij de Nederlandse ambassade aldaar.

De persoonlijke verschiijningplicht is mede vereist omdat biometrische gegevens moeten worden afgenomen van de aanvragers (vingerafdrukken).

Ik kan me voorstellen dat deze boodschap tegenvalt omdat u natuurlijk graag zo snel mogelijk met uw vriendin en haar dochter herenigd wilt worden.

Zoals ik echter al schreef in mijn reactie van 16 november 2020 zorgt COVID-19 ervoor dat procedures soms van de een op de andere dag kunnen wijzigen.

Dat is ook nu weer het geval.

Inmiddels is ook opdracht gegeven om deze nieuwe informatie op te nemen op de website van het ministerie.

Ik ga ervan uit dat ik u hiermee voldoende heb geïnformeerd.

Met vriendelijke groeten,

(10)(2e)  
(10)(2e)

Ministerie van Buitenlandse Zaken  
Consulaire Zaken en Visumbeleid | 24/7 BZ Contactcenter

Rijnstraat 8 | 2515 XP Den Haag | Nederland  
Postbus 20061 | 2500 EB Den Haag | Nederland

T +31 (0) (10)(2e)  
E (10)(2e)@minbuza.nl  
I <http://www.rijksoverheid.nl> / [www.nederlandwereldwijd.nl](http://www.nederlandwereldwijd.nl) / [www.netherlandsandyou.nl](http://www.netherlandsandyou.nl)  
CR

From: (10)(2e) <(10)(2e)@nl.abnamro.com>

Sent: woensdag 16 december 2020 16:47

To: reacties.consulair <(10)(2e)@minbuza.nl>

Cc: (10)(2e)@yahoo.com

st00006Jw kenmerk: KL2020793 / Bestemd voor mevr. 00036(2e) (Consulaire Zaken en Visumbeleid)

69057



Geachte mevrouw (10)(2e)

Ik verwijs naar bijgevoegde (1) e-mail correspondentie met u (in antwoord op mijn eerdere klacht), alsmede (2) e-mail correspondentie conform uw instructie met de Nederlandse ambassade in Nur Sultan, Kazakhstan. Ik heb hierover zojuist gebeld met uw afdeling, maar trof u niet aan. Uw collega adviseerde mij om een e-mail te zenden aan het e-mailadres waaruit eerder uw bericht aan mij is verzonden. Hierbij wend ik mij daarom op deze wijze tot u.

Ik heb volledig conform uw instructie gehandeld. Echter, de NL ambassade is kennelijk niet op de hoogte van uw instructie. Hoewel ik uw volledige e-mail heb meegestuurd aan de ambassade, wordt mijn e-mail door de ambassade niet conform uw instructie geforward naar het Nederlandse Ministerie van Buitenlandse Zaken in Den Haag. Het proces stuit hierdoor.

**Verzoek:**

1. Kunt u de Nederlandse ambassade instrueren, opdat mijn e-mail aan het Nederlandse Ministerie van Buitenlandse Zaken in Den Haag conform uw instructie wordt doorgespeeld naar de verantwoordelijke afdeling van het ministerie in Den Haag voor verdere verwerking?
2. Of kunt u met de bijgevoegde e-mail correspondentie tussen mij en de ambassade het zelf rechtstreeks (laten) doorspelen naar de verantwoordelijke afdeling van het ministerie in Den Haag?

Alvast dank voor uw hulp.

Groet,

(10)(2e)

(10)(2e)

Hilversum

Tel. (10)(2e) E-mail: (10)(2e)@yahoo.com

(10)(2e)

**To:** CSO-KR-RV <(10)(2e)@minbuza.nl>; NUR-CA <(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>; CSO-VISA-OEU <(10)(2e)@minbuza.nl>  
**Cc:** nederlandwereldwijd <(10)(2e)@minbuza.nl>  
**From:** (10)(2e)  
**Sent:** Thur 12/10/2020 9:52:43 AM  
**Subject:** RE: URGENT: Mr (10)(2e) met dank voor snelle reactie!

Hi (10)(2e)

De tekst staat er op hoor.

<https://www.netherlandsworldwide.nl/countries/kazakhstan/travel/applying-for-a-short-stay-schengen-visa>

groet,  
(10)(2e)

---

**From:** CSO-KR-RV <(10)(2e)@minbuza.nl>  
**Sent:** woensdag 9 december 2020 17:05  
**To:** NUR-CA <(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>; CSO-VISA-OEU <(10)(2e)@minbuza.nl>  
**Cc:** (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>; nederlandwereldwijd <(10)(2e)@minbuza.nl>  
**Subject:** RE: URGENT: Mr (10)(2e) met dank voor snelle reactie!

Dear (10)(2e)

Were you able to inform Mr. (10)(2e) that he needs to come to your embassy so you can assist him on an exception base for the LDR visa application?

@ (10)(2e) were you able to have a look to see if we can change the following information on our website?

Please see the text we can add on our [Schengen visa page](#):

**"Due to the coronavirus visa representation is on hold until further notice. Therefore it is not possible to apply for a Schengen visa at the moment. However, in case you are experiencing humanitarian or medical urgency, please contact the Dutch mission in Nur-Sultan (10)(2e)@minbuza.nl for more information."**

Kind regards,  
(10)(2e)

---

**From:** NUR-CA <(10)(2e)@minbuza.nl>  
**Sent:** maandag 7 december 2020 12:05  
**To:** (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>; CSO-KR-RV <(10)(2e)@minbuza.nl>; CSO-VISA-OEU <(10)(2e)@minbuza.nl>  
**Cc:** (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>; nederlandwereldwijd <(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>  
**Subject:** RE: URGENT: Mr (10)(2e) met dank voor snelle reactie!

Dear colleagues, good afternoon!

Since we haven't issued Schengen visas before, our biometric system is a bit different and does not contain fingerprints of those who applied for Schengen visas before in other EU representations.

This means Mr. (10)(2e) partner and her daughter need to come to our embassy to get registered their fingerprints.

Kind regards,



(10)(2e)

(10)(2e)

**Embassy of the Kingdom of the Netherlands**

62 Kosmonavtov Street, Renco Building, 3<sup>rd</sup> floor  
010000 Nur-Sultan, Republic of Kazakhstan

T: + (10)(2e)

<https://www.netherlandsandyou.nl>

<https://www.netherlandsworldwide.nl>

Join us on [Facebook](#) and follow us on [Twitter](#)

**From:** (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Sent:** zaterdag 5 december 2020 08:47

**To:** CSO-KR-RV <(10)(2e)@minbuza.nl>; CSO-VISA-OEU <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Cc:** NUR-CA <(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>; nederlandwereldwijd <(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Subject:** RE: URGENT: (10)(2e) met dank voor snelle reactie!

Hi (10)(2e) hi colleagues,

In regard to the biometrics of "family (10)(2e)" I have to check on Monday morning with my Consular Officer here (PS: it does not regard Mr (10)(2e) himself but his girlfriend and daughter).

In regard to Hungary and this family reunification – exception: The Consulate General of Hungary has proven to be very cooperative in the recent past to help us in exceptional cases (ref. the Astana pilots).

(10)(2a)

Best regards (10)(2e)



(10)(2e) (10)(2e)

(10)(2e)

**Embassy of the Kingdom of the Netherlands (Kazakhstan, Kyrgyzstan, Tajikistan)**

62 Kosmonavtov Street, Chubary Microdistrict, Renco Building, 3<sup>rd</sup> floor  
010000 Nur-Sultan, Republic of Kazakhstan

T: + (10)(2e) Join us on [Facebook](#)

M: + (10)(2e) Find our [website](#)

Email: (10)(2e)@minbuza.nl

**From:** CSO-KR-RV <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Sent:** vrijdag 4 december 2020 23:23

**To:** CSO-VISA-OEU <(10)(2e)@minbuza.nl>

C00007 (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>; 00039 NUR-CA <(10)(2e)@minbuza.nl> (10)(2e)

69058

<(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>; nederlandwereldwijd  
<(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Subject:** RE: URGENT: Mr (10)(2e) met dank voor snelle reactie!

Dear (10)(2e)

I am not sure if this is also your experience at the embassy but do you think there is any chance of the biometrics for Mr. (10)(2e) still being deposited?

If so wouldn't this then be the solution to this problem?

I'm trying to think of the solution which will help Mr. (10)(2e) and will also ensure he does not need to come to embassy in Nur-Sultan in person.

To be on the safe side I am also copying in my colleague (10)(2e) from DCV-VR to ensure there is nothing we can do with the representation agreement request for this client.

Kind regards,

(10)(2e)

---

**From:** CSO-VISA-OEU <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Sent:** vrijdag 4 december 2020 15:22

**To:** CSO-KR-RV <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Cc:** (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>; NUR-CA <(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e)  
<(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>; nederlandwereldwijd  
<(10)(2e)@minbuza.nl>

**Subject:** RE: URGENT: Mr (10)(2e) met dank voor snelle reactie!

Hi (10)(2e)

Experience in practice about biometrics is that it does not stay as long as it is written. We always have to do it over even sometimes within 1 year.

(10)(2e)

---

**From:** CSO-KR-RV <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Sent:** vrijdag 4 december 2020 15:19

**To:** CSO-VISA-OEU <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Cc:** (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>; NUR-CA <(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e)  
<(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>; nederlandwereldwijd  
<(10)(2e)@minbuza.nl>

**Subject:** FW: URGENT: Mr (10)(2e) met dank voor snelle reactie!

**Importance:** High

Hi (10)(2e)

Can you please help and have a look at the below e-mail from NurSultan. Is it indeed possible that we assist in issuing an exception category visa by the embassy?

Also, would it make a difference that if the client has given his biometrics in the past 5 years that he would not need to come to the embassy?

@ (10)(2e), can you please have a look to see if we can change the following information on our website?

Please see the text we can add on our [Schengen visa page](#):

**"Due to the coronavirus visa representation is on hold until further notice. Therefore it is not possible to apply for a Schengen visa at the moment. However, in case you are experiencing humanitarian or medical urgency, please contact the Dutch mission in Nur-Sultan (10)(2e)@minbuza.nl for more information."**

(10)(2e)

From: (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>

Sent: vrijdag 4 december 2020 06:25

To: (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>; CSO-KR-RV <(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>

Cc: NUR-CA <(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>

Subject: URGENT: (10)(2e) met dank voor snelle reactie!

Importance: High

Dear (10)(2e), dear (10)(2e)

I am writing in English, so that my local colleague, the Consular Officer, can follow this as well.

Unfortunately, we got (again) a rather unfriendly approach by one of the clients, Mr. (10)(2e). He has somewhat the idea that he has been sent "van het kastje naar de muur" (back-and-forth) and that he solely receives incorrect or incomplete information.

(10)(2e) reply to Mr. (10)(2e) is in general the correct reply, but unfortunately not in this individual situation, as this individual situation is an exceptional one.

Let I try to give a summing up of the situation:

- Point of departure is, that no Schengenvisa can be issued, as the visa representation agreements that we have with Austria and Hungary are suspended (no one knows until what time), and we do not have to competence to do it ourselves.
- However, in cases of emergencies or exceptions, the Austrian and Hungarian representations still can issue Schengenvisa for the Netherlands. The procedure is applicable as described in the answer of the complaint to this individual, namely that the applicant comes first to our Embassy, we have to send the application to The Hague if we consider this a possible exception for Austria/Hungary, the Hague asks Vienna/Budapest, and Vienna/Budapest instructs the AUS/HUN representation in KAZ in case it accepts the exception.
- In case AUS/HUN don't accept the emergency, we can see whether there are possibilities that other Dutch Embassies can issue a visa (e.g. in Moscow, Kiev or Tbilisi – we tried this already with some pilots who needed flight simulation training in NL). However, due to COVID travel restrictions this option is very limited.
- However, as a very exceptional and limited rule and as previously instructed by CSO/DCV, we can issue Schengenvisa ourselves, e.g. in case of long term relationship, the exceptional business traveler etc.

Mr. (10)(2e) and family fall in this category. However, as he went himself first to the CG of HUN in Almaty (refusing his request), and then interpreted our information in the wrong way, we are now facing this situation.

We have to answer now Mr. (10)(2e) and we have to answer him expeditiously, in order to prevent that he again will file a complaint.

The answer would be, that it is possible that we issue the visa ourselves (in case all the paperwork is in order), but that indeed the applicants have to come for that to our Embassy in Nur-Sultan.

Moreover, we would like to finetune the information on the webpage somewhat, as the most important message is, that although currently no visa can be issued due to COVID, in emergency situations they have to approach the Royal Dutch Embassy (first!!!) At that time we can see if / what procedure should be followed.

Please see the text we can add on our [Schengen visa page](#):

**"Due to the coronavirus visa representation is on hold until further notice. Therefore it is not possible to apply for a Schengen visa at the moment. However, in case you are experiencing humanitarian or medical urgency, please contact the Dutch mission in Nur-Sultan (10)(2e)@minbuza.nl for more information."**

Thank you so much for your expeditious reaction.

Best regards

00007 (10)(2e)

00041

69058



(10)(2e)  
(10)(2e)

**Embassy of the Kingdom of the Netherlands (Kazakhstan, Kyrgyzstan, Tajikistan)**

62 Kosmonavtov Street, Chubary Microdistrict, Renco Building, 3<sup>rd</sup> floor  
010000 Nur-Sultan, Republic of Kazakhstan

T: + (10)(2e) Join us on Facebook  
M: + (10)(2e) Find our website  
Email: (10)(2e)@minbuza.nl

**From:** NUR-CA <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Sent:** woensdag 2 december 2020 09:29

**To:** (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Subject:** FW: visa

Dear (10)(2e)

(11)(1)

I will let him know them again and explain that he needs to travel.

I think that (10)(2e) didn't understand you right.

Regards,

(10)(2e)

(10)(2e)  
**From:** (10)(2e) <(10)(2e)@yahoo.com>

**Sent:** woensdag 2 december 2020 02:09

**To:** NUR-CA <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Cc:** reacties.consulaire <(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@gmail.com>

**Subject:** visa

Dear Consular section,

Thanks for your e-mail message and helpful checklist of the documents to be provided.

Why you state that Mrs Suprun and her daughter can travel and apply for their visas at your embassy in Nur-Sultan? This deviates from the procedure which was explained to me by the Department Consular Affairs and Visa policy of the Dutch Ministry of Foreign Affairs (Refer to the enclosed e-mail in Dutch language. For your convenience you find below an English translation of the described procedure). Next to that it will be very inconvenient for my girlfriend and her daughter to travel to Nur-Sultan as they live in Almaty.

Translation of the described procedure

1. To start up the procedure you need to send an e-mail to the Dutch embassy in Nur-Sultan requesting support to your girlfriend and her daughter to apply for a visa based on long-term relationship. E-mail to be send to: (10)(2e)@minbuza.nl
2. The request will be forwarded by the Dutch embassy in Nur-Sultan to the responsible department of the Ministry of Foreign Affairs in The Hague.
3. The Ministry of Foreign Affairs in The Hague will submit the request to the Hungarian Ministry of Foreign Affairs in Budapest.
4. The Hungarian Ministry of Foreign Affairs in Budapest will provide instructions to the Hungarian Consulate-General in Almaty.

Could you please confirm that the procedure will be followed as described above?

Regards,

00007 (10)(2e)

00042

69058

(10)(2e)

Hilversum, The Netherlands  
Tel. 

(10)(2e)

 E-mail: 

(10)(2e)

[@yahoo.com](mailto:div(10)(2e)@yahoo.com)

**To:** CSO-KR-RV [ (10)(2e) ]@minbuza.nl]  
**From:** reacties.consulair  
**Sent:** Mon 11/16/2020 12:37:26 PM  
**Subject:** tbv NUR-CA: reactie aan [ (10)(2e) ] nav klacht visumvertegenwoordiging/Kazachstan - KL2020793  
**CM:** Reactie op uw klacht en/of verzoek om indienen visumaanvraag Kazachstan - KL2020793

Beste [ (10)(2e) ]

Zoals hieronder afgesproken, stuur ik je de mail die ik dhr. [ (10)(2e) ] zo juist toestuurde nav zijn klacht/verzoek om indienen visumaanvraag in Kazachstan/langeafstandsrelaties – zie de bijlage.  
Jij zou NUR-CA vervolgens op de hoogte stellen zodat ze weten dat het verzoek van dhr. [ (10)(2e) ] eraan komt.

Alvast dank en met vriendelijke groet,

[ (10)(2e) ],  
[ (10)(2e) ]  
24/7 BZ Contactcenter | cluster Support  
DCV-CC | [ (10)(2e) ] / [ (10)(2e) ] | @ [ (10)(2e) ]@minbuza.nl

---

**From:** reacties.consulair  
**Sent:** maandag 9 november 2020 15:16  
**To:** CSO-KR-RV < [ (10)(2e) ]@minbuza.nl>  
**Subject:** RE: Verzoek om nakijken concept aan [ (10)(2e) ] nav klacht visumvertegenwoordiging/Kazachstan - KL2020793

Dankjewel [ (10)(2e) ] ik zal @CSO-KR-RV een bcc sturen als de reactie uitgaat naar dhr. [ (10)(2e) ] Fijne dag en groeten van [ (10)(2e) ]

---

**From:** CSO-KR-RV < [ (10)(2e) ]@minbuza.nl>  
**Sent:** maandag 9 november 2020 12:53  
**To:** reacties.consulair < [ (10)(2e) ]@minbuza.nl>  
**Subject:** CR RE: Verzoek om nakijken concept aan [ (10)(2e) ] nav klacht visumvertegenwoordiging/Kazachstan - KL2020793

Hi [ (10)(2e) ]

Volgens mij helemaal goed!

[ (11)(1) ]

Groetjes,  
[ (10)(2e) ]

---

**From:** reacties.consulair < [ (10)(2e) ]@minbuza.nl>  
**Sent:** vrijdag 6 november 2020 14:50  
**To:** CSO-KR-RV < [ (10)(2e) ]@minbuza.nl>  
**Subject:** Verzoek om nakijken concept aan [ (10)(2e) ] nav klacht visumvertegenwoordiging/Kazachstan - KL2020793

Beste [ (10)(2e) ]

Afgelopen week hadden we contact over de vraag/klacht van dhr. [ (10)(2e) ] over het aanvragen visum LDR in Kazachstan.  
Ik heb op basis van jouw info een concept opgesteld (ook hieronder).  
Wil jij lezen en zo nodig aanpassen?

Alvast dank en groeten van [ (10)(2e) ]

**CONCEPT**  
Geachte heer [ (10)(2e) ]

Op 00008 oktober jl. ontving ik uw klacht over het aanvragen van 00044 visum in Kazachstan.  
U schreef dat uw vriendin en haar dochtertje momenteel woonachtig zijn in Almaty.



Zij zouden u willen bezoeken op basis van de uitzonderingsregeling die geldt voor personen in een langeafstandsrelatie.  
U verzamelde alle benodigde gegevens/documenten voor die aanvraag maar kreeg van de Hongaarse consul in Almaty te horen dat de aanvraag alleen met expliciet akkoord vanuit Nederland kan worden ingenomen.  
U hoort graag wat er aan de hand is want op de website wordt hierover niets gezegd.  
U wilt ook weten hoe de visumaanvraag alsnog kan worden ingediend.  
Tevens verzoekt u om vergoeding van de door u gemaakte kosten in geval het indienen van de aanvraag niet mogelijk mocht zijn.  
U stelt dat u mag vertrouwen op de informatie zoals die gepubliceerd staat op de website.

In antwoord op uw klacht laat ik u het volgende weten.

Op de website van het ministerie:

<https://www.netherlandsandyou.nl/your-country-and-the-netherlands/kazakhstan/travel-and-residence/applying-for-a-short-stay-schengen-visa>

wordt inderdaad vermeld dat mensen die in Kazachstan een visumaanvraag willen indienen voor een bezoek aan Nederland daarvoor terecht kunnen bij de ambassade van Oostenrijk in Nur-Sultan of het consulaat-generaal van Hongarije in Almaty.

Dat is zo geregeld op basis van de visumvertegenwoordigingsafpraak die Nederland daarvoor maakte met Hongarije en Oostenrijk. Op basis van die afspraak, is het Hongaarse consulaat-generaal in Almaty (en de Oostenrijkse ambassade in Nur-Sultan) volledig bevoegd en verantwoordelijk voor het zelfstandig behandelen en beslissen op de visumaanvragen voor kort verblijf die bij die vertegenwoordigingen voor Nederland worden ingediend.

Deze visumvertegenwoordiging past in het streven naar verdergaande Europese samenwerking en beoogt tevens, mede als gevolg van bezuinigingsmaatregelen, efficiencywinst te leveren.

Daarbij hanteren alle Schengenlidstaten dezelfde regelgeving (de Visumcode) voor de beoordeling van aanvragen voor visa voor kort verblijf en zijn de procedures, tarieven en visumvoorwaarden geharmoniseerd.

Echter, sinds het uitbreken van de COVID-19 pandemie, is die visumvertegenwoordiging opgeschort omdat de Schengen lidstaten op nationaal niveau de benodigde maatregelen namen ten behoeve van hun nationale volksgezondheid.

Die maatregelen verschillen per lidstaat waardoor visumvertegenwoordiging niet langer vanzelfsprekend was.

Gaandeweg komt de visumvertegenwoordiging weer (enigszins) op gang maar voordat een aanvraag wordt ingediend, moet in contact getreden worden met de verantwoordelijke autoriteiten van het land dat vertegenwoordigd wordt, in uw geval dus Nederland.

U stelt terecht dat over die opschorting en het verzoeken om toestemming niets vermeld staat op de website van het ministerie. Gezien het grillige verloop van de pandemie, is informatie bijna continue aan verandering onderhevig en lukt het niet altijd om alle informatie recent te houden.

Dit punt van uw klacht is inmiddels intern doorgespeeld en bekeken wordt of aanpassing van de website wenselijk is.

Ik bied u mijn verontschuldiging aan voor het feit dat u door de informatie op de website op het verkeerde been bent gezet.

Uw vraag, hoe uw vriendin en haar dochter alsnog hun visumaanvragen kunnen indienen, legde ik voor aan de Nederlandse ambassade in Nur-Sultan.

Die bevestigde dat het mogelijk is om op basis van de uitzonderingscategorie langeafstandsrelaties een visumaanvraag in te dienen bij het consulaat-generaal van Hongarije in Almaty.

Daarvoor is echter bemiddeling nodig van het Nederlandse ministerie van Buitenlandse Zaken bij het Hongaarse ministerie van Buitenlandse Zaken.

Om dat in gang te zetten kunt u een email sturen naar de Nederlandse ambassade in Nur-Sultan met daarin uw verzoek om uw vriendin en haar dochter een visumaanvraag op basis van de langeafstandsrelatie te laten indienen.

U kunt uw email sturen naar: [\(10\)\(2e\)@minbuza.nl](mailto:(10)(2e)@minbuza.nl)

Uw verzoek zal vervolgens door die ambassade worden doorgespeeld naar de verantwoordelijke afdeling van het ministerie in Den Haag die het op haar beurt voorlegt aan de Hongaarse collega's in Boedapest.

Vervolgens zal het Hongaarse ministerie van Buitenlandse Zaken op haar beurt het Hongaars consulaat-generaal in Almaty instrueren.

Wellicht ten overvloede verwijs ik u naar de website van het ministerie met daarop de informatie wat er nodig is om een visumaanvraag in het kader van een langeafstandsrelaties in te dienen:

<https://www.netherlandsandyou.nl/travel-and-residence/visas-for-the-netherlands/qa-s-temporary-arrangement-for-partners-in-long-distance-relationships>

Ik ga ervan uit dat ik u hiermee voldoende heb geïnformeerd.

Met vriendelijke groeten,

(10)(2e)

(10)(2e)

Ministerie van Buitenlandse Zaken  
Consulaire Zaken en Visumbeleid | 24/7 BZ Contactcenter

Rijnstraat 8 | 2515 XP Den Haag | Nederland  
Postbus 20061 | 2500 EB Den Haag | Nederland

T (10)(2e)

E (10)(2e)@minbuza.nl

I <http://www.rijksoverheid.nl> / [www.nederlandwereldwijd.nl](http://www.nederlandwereldwijd.nl) / [www.netherlandsandyou.nl](http://www.netherlandsandyou.nl)

CR

EINDE CONCEPT

**From:** CSO-KR-RV <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Sent:** dinsdag 3 november 2020 18:39

**To:** reacties.consulair <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Subject:** CR RE: Verzoek om info nav klacht (10)(2e) visumvertegenwoordiging - KL2020793

Hi (10)(2e)

Is goed! Succes ermee (als we jou toch niet hadden, echt!).

Fijne avond ook gr (10)(2e)

**From:** reacties.consulair <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Sent:** dinsdag 3 november 2020 18:15

**To:** CSO-KR-RV <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Subject:** RE: Verzoek om info nav klacht (10)(2e) visumvertegenwoordiging - KL2020793

(10)(2e) (10)(2e), wat komt dat allemaal precies.

Ik ga een antwoord opstellen aan dhr. (10)(2e) en zal dat voordat ik het verstuur voor de zekerheid nog even onder jouw neus schuiven.

Veel dank alvast voor jouw **speurwerk**(11)(1)

Fijne avond en groeten van (10)(2e)

**From:** CSO-KR-RV <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Sent:** dinsdag 3 november 2020 14:59

**To:** reacties.consulair <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Subject:** CR RE: Verzoek om info nav klacht (10)(2e) visumvertegenwoordiging - KL2020793

Hi (10)(2e)

Nog een keer. Je kunt niet voorzichtig genoeg zijn ...

- Ik heb dus 24/7 gevraagd om duidelijkere info op de webpage van ambassade
- Er is een mogelijkheid om LDR aan te vragen in Almaty maar dan is het advies aan de heer (10)(2e) om eerst de NI ambassade in Nursultan te vragen die het via DCV-VR aan "Boedapest" kan vragen om het Hongaarse CG in te schakelen in Almaty.

Gr. (10)(2e)

Hold on (10)(2e) we should be precise:

- In Nur-Sultan we are represented by the Austrians.

-00008naty we are represented by the Hungarians.

00046

69059

In principe this has been suspended due to Covid, but on exceptional basis they still represent us. However, for that DCV (10)(2e) needs to ask permission through the Austrian / Hungarian MFA in Vienna / Budapest.

(11)(1)

Best regards (10)(2e)

---

**From:** CSO-KR-RV

**Sent:** dinsdag 3 november 2020 14:06

**To:** reacties.consulair <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Subject:** RE: Verzoek om info nav klacht (10)(2e) visumvertegenwoordiging - KL2020793

Hi (10)(2e)

Zie hieronder het antwoord van vandaag van (10)(2e) dat de vertegenwoordigingsafpraak wel actief is. Nog even overleggen hoe dhr (10)(2e) nu verder te adviseren?

Gr. (10)(2e)

Hi (10)(2e)

(11)(1)

- as indicated, we opened again on the 26th, which is fully in line with our previous message that we suspended our services up and until Friday the 23rd.

- Austria is representing NL for Schengenvisa C, and still does, as I can state from practice. As we speak, Austria took up visa C applications for us.

- Visa D we do ourselves, as before our suspension.

- In Almaty we are represented by Hungarian CG, still now, regardless of formal suspension.

This all is fully in line with instructions and communication with DCV (thanks to (10)(2e))

Thank you, best,

(10)(2e)

---

**From:** reacties.consulair <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Sent:** dinsdag 3 november 2020 12:28

**To:** CSO-KR-RV <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Subject:** RE: Verzoek om info nav klacht (10)(2e) visumvertegenwoordiging - KL2020793

Hi (10)(2e),

dat is goed te horen, dat visumaanvraag waarschijnlijk te NUR-CA kan worden ingediend.

Ik wacht nog even op jouw bevestiging nav jouw contact met de post voordat ik (10)(2e) een reactie stuur.

Veel dank en groeten van (10)(2e)

---

**From:** CSO-KR-RV <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Sent:** dinsdag 3 november 2020 10:37

**To:** reacties.consulair <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Subject:** CR RE: Verzoek om info nav klacht (10)(2e) visumvertegenwoordiging - KL2020793

Hi (10)(2e),

Ik heb inmiddels contact gehad met onze collegae in Nursultan en heb ook onze collegae van 24/7 betrokken voor de juiste publieksinfo op de landenpagina van Kazachstan over visumverlening. Ik moet zelf nog kijken naar wat er in zijn algemeenheid op BZ-website wordt gemeld over de vertegenwoordigingsafspraken.

De post Nursultan was gesloten tot 23 oktober voor consulaire dienstverlening ivm de verbouwing van de kanselarij. Sindsdien zijn 00008 open.

00047

69059

Uit ons statusoverzicht van de consulaire dienstverlening haal ik onderstaande info op:

*Zoals jullie allen bekend hebben we hier op de post te maken met enige uitdagingen, in het bijzonder de combinatie van de verbouwing en de noodzakelijke COVID-gerelateerde maatregelen. Inmiddels zijn we in een fase van de verbouwing beland, waarbij in redelijkheid geen gebruik meer kan worden gemaakt van de ontvangstbalie/receptie waar consulaire zaken worden afgehandeld (MVV en in sommige gevallen kort verblijf visa i.v.m. opschorting afspraken met Hongaren en Oostenrijkers).*

*Zoals deze week bleek tijdens een EU-overleg, zijn de meeste EU-posten in Nur-Sultan gesloten voor visa C en/of D aanvragen. We zijn daarom voornemens om geen nieuwe aanvragen meer aan te nemen, en alleen nog de huidige aanvragen (die lopen tot eind volgende week) af te handelen. Vanaf dan zijn we voornemens de consulaire dienstverlening tijdelijk op te schorten tot en met vrijdag 23 oktober a.s. Indien er dringende uitzonderingsgevallen zijn (humanitair, medisch, reizen van Kazachse bewindspersonen o.i.d.) zullen we hier uiteraard een mouw aan passen.*

Ik stel voor dat we in overleg met de post de heer (10)(2e) kunnen aanbieden om de LDR-aanvraag bij onze ambassade in Nursultan in te dienen. Ik zal onze collegae in Nursultan vragen (sorry niet handig, had ik in 1 moeite door kunnen doen) (1)(1)

Groetjes,

(10)(2e)

---

**From:** reacties.consulair <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Sent:** maandag 2 november 2020 13:10

**To:** CSO-KR-RV <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Subject:** Verzoek om info nav klacht (10)(2e) /visumvertegenwoordiging - KL2020793

Beste (10)(2e)

Ik hoop dat ik bij jou aan het goede adres ben met deze klacht over LDR en visumvertegenwoordiging. Zo niet, laat me dan weten.

Zie hieronder de klacht van (10)(2e) over het aanvragen van een visum LDR in Kazachstan.

Dat kan normaliter in vertegenwoordiging bij de Hongaren en de Oostenrijkers maar visumvertegenwoordiging is agv corona opgeschort.

Zijn klacht richt zich op twee punten:

- Waarom staat er niets over opschorting visumvertegenwoordiging op de website:  
<https://www.netherlandsandyou.nl/your-country-and-the-netherlands/kazakhstan/travel-and-residence/applying-for-a-short-stay-schengen-visa>  
daar wordt nog gewoon verwezen naar de Hongaren en de Oostenrijkers
- Hoe kan zij alsnog een visum aanvragen: kan dat bijv te MOS-CA of kan BZ toestemming geven aan de Hongaren om dat in vertegenwoordiging te doen?

Ik hoor het graag.

Alvast dank en met vriendelijke groet,

(10)(2e)

(10)(2e)

24/7 BZ Contactcenter | cluster Support

DCV-CC | (10)(2e) / (10)(2e) @ (10)(2e)@minbuza.nl

**From:** DCV-247CC-Klachten <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Sent:** maandag 19 oktober 2020 11:18

**To:** (10)(2e)@yahoo.com

**Subject:** CR Uw email van 17 oktober 2020 - KL2020793

Hartelijk dank voor uw e-mail van met uw klacht over het proces van visumaanvraag op basis van een  
langeafstandsrelatie in Kazachstan bij de Hongaarse vertegenwoordiging.

Uw klacht is geregistreerd onder kenmerk KL2020793.

Volgens de klachtenregeling die voor het ministerie van Buitenlandse Zaken geldt, zal uw klacht worden onderzocht  
en wordt u over de uitkomst daarvan rechtstreeks op de hoogte gesteld.  
De reactietermijn bedraagt 6 weken. Dit betekent dat u in principe zo spoedig mogelijk en uiterlijk 30 november  
2020 een reactie ontvangt.

Ik vertrouw er op u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

(10)(2e)

(10)(2e)

24/7 BZ Contactcenter

Directie Consulaire Zaken en Visumbeleid

Ministerie van Buitenlandse Zaken van het Koninkrijk der Nederlanden

E (10)(2e) @247bz.nl

[www.nederlandwereldwijd.nl](http://www.nederlandwereldwijd.nl)

[www.nederlandenu.nl](http://www.nederlandenu.nl)

-----Original Message-----

**From:** (10)(2e) [(10)(2e)]@yahoo.com]  
**Sent:** zaterdag 17 oktober 2020 16:14:01  
**To:** DCV-247CC-Klachten,M,R  
**Cc:** (10)(2e)  
**Subject:** klacht en of verzoek visumaanvraag

Ministerie van Buitenlandse Zaken  
DCV/CC/KK  
Postbus 20061, 2500 EB Den Haag

Hilversum, 17 oktober 2020

Geachte heer, mevrouw,

Mijn vriendin met haar 9-jarige dochtertje, momenteel woonachtig in Almaty te Kazahkstan, wil mij bezoeken door gebruik te maken van de uitzonderingsregeling die geldt voor personen in een relatie **[voetnoot 1]**.

Alle benodigde gegevens zijn conform de gestelde eisen verzameld, er zijn kosten gemaakt en het aanvraagdossier ligt gereed voor overhandiging aan de ambassade.

Echter, van de consul van de ambassade van Hongarije in Almaty, door wie Nederland zich voor visumaanvragen laat representeren, vernam ik dat zij instructies heeft ontvangen vanuit Nederland om visumaanvragen vanwege Corona op te schorten. Hierover lees ik niks op de gerelateerde gangbare informatiebronnen van Nederland. Overigens geeft de consul aan graag bereid te zijn mijn visumaanvraag in ontvangst te nemen voor behandeling, maar dat dan expliciet akkoord van de Nederlandse centrale visumdienst nodig is **[voetnoot 2]**.

**Kunt u mij uitleggen wat hier aan de hand is? En aangeven hoe de visumaanvraag alsnog kan worden ingediend en in behandeling worden genomen? En of de consul berichten dat u toestaat dat de visum aanvraag in behandeling wordt genomen?**

In het geval de visumaanvraag niet in behandeling wordt genomen, dan verzoek ik u om mij de gemaakte kosten te vergoeden. Immers, ik heb mogen vertrouwen op de door u kenbaar gemaakte informatie, instructies en speciale uitzonderingsregeling. De kosten bestaan o.a. uit kosten voor legalisatie documenten en kosten voor verzending via DHL, maar zal ik als nodig later separaat voor u specificeren.

Ik zie uit naar uw reactie.

Alvast dank.

Groet,

(10)(2e)

(10)(2e)

Hilversum

Tel. (10)(2e) E-mail: (10)(2e)@yahoo.com

#### **Voetnoot 1:**

<https://www.government.nl/topics/c/coronavirus-covid-19/tackling-new-coronavirus-in-the-netherlands/travel-and-holidays/visiting-the-netherlands>

#### **I am in a long-distance relationship with someone from the Netherlands**

If you are in a long-distance relationship with someone from the Netherlands, you can travel to the Netherlands provided you meet the [conditions for a long-term relationship](#). You may stay for up to 90 days within a 180-day period. Children under the age of 18 can also travel with you. Check whether you need a visa to travel to the [Netherlands](#). You may also be required to [self-quarantine for 10 days on arrival in the Netherlands](#). This depends on the country you are travelling from.

<https://www.government.nl/topics/coronavirus-covid-19/tackling-new-coronavirus-in-the-netherlands/travel-and-holidays/temporary-arrangement-for-partners-in-long-distance-relationships>

**I have a long-distance relationship with someone from a country to which an entry ban applies due to coronavirus. Can my partner travel to the Netherlands?**

partner may stay in the Netherlands for up to 90 days within a 180-day period. Children under the age of 18 can also travel with your partner.

### Conditions applying to the temporary arrangement for partners in long-distance relationships?

The conditions applying to the temporary arrangement for partners in long-distance relationships are:

- ✓ You yourself are a Dutch national or a national of a country belonging to the European Economic Area (EEA) or Switzerland.
- ✓ You live in the Netherlands.
- ✓ You and your partner have been in a relationship for at least 3 months. Before the entry ban came into force due to coronavirus, you saw each other at least twice in person. For example, during a stay at a house or a hotel. Or once for a period of at least 4 weeks. You have proof of this, such as airline tickets and hotel reservations.
- ✓ Before travelling to the Netherlands your partner must purchase a return ticket. This also applies to any children under 18 travelling with your partner.

You must both sign the 'Declaration of relationship for COVID-19 entry ban exemption' form. On this form you must indicate when your relationship started. You must also enclose proof of your relationship and time spent together. You decide what proof you send.

### Voetnoot 2:

**From:** VISA - ALA <(10)(2e)@mfa.gov.hu>

**Date:** 14 October 2020 at 06:00:53 CEST

**To:** (10)(2e)@yahoo.com

**Subject: RE: request for NL visa** (10)(2e)

?

Dear Mr. (10)(2e)

Much to our regret, **the visa representation agreements have been temporarily suspended due the epidemic situation.**

Only exceptions can be made if the central visa authorities of the Netherlands send a request directly to the Consular Department of the Ministry of Foreign Affairs and Trade of Hungary.

You may contact the Embassy of Austria in Nur-Sultan that also represent the Netherlands in Kazakhstan, but you would get a similar answer.

Best regards,

(10)(2e)

**From:** (10)(2e) <(10)(2e)@yahoo.com>

**Sent:** Tuesday, October 13, 2020 7:13 PM

**To:** VISA - ALA <(10)(2e)@mfa.gov.hu>

**Subject:** Re: request for NL visa (10)(2e)

Dear Mrs. (10)(2e)

Thanks for your reply. What is the reason that you don't accept visa applications for the Netherlands?

The Dutch state and Department of foreign affairs refers to you for the applications.

Has this agreement for cooperation stopped recently?

Regards,

(10)(2e)

(10)(2e)

The Netherlands

Tel. 0031-6- (10)(2e) E-mail: (10)(2e)@yahoo.com

On 13 Oct 2020, at 13:00, VISA - ALA <(10)(2e)@mfa.gov.hu> wrote:

?

Dear Mr. (10)(2e),

We don't accept visa applications for the Netherlands.

You may turn to the Embassy of the Netherlands in Russia.

Best regards,

(10)(2e)

Consul



Geachte heer (10)(2e)

U stelt dat u mag vertrouwen op de informatie zoals die gepubliceerd staat op de website.

00009ans zal het Hongaarse ministerie van Buitenlandse Zak00053aar beurt het Hongaars consulaat-generaal in Almaty 69087  
instrueren.

Wellicht ten overvloede verwijs ik u naar de website van het ministerie met daarop de informatie over wat er nodig is om een visumaanvraag in het kader van een langeafstandsrelaties in te dienen:  
<https://www.netherlandsandyou.nl/travel-and-residence/visas-for-the-netherlands/ga-s-temporary-arrangement-for-partners-in-long-distance-relationships>

Indien u niet tevreden bent met deze reactie op uw klacht, kunt u zich wenden tot de Nationale ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag, Nederland of via [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

Ik ga ervan uit dat ik u hiermee voldoende heb geïnformeerd.

Met vriendelijke groeten,

(10)(2e)

(10)(2e)

Ministerie van Buitenlandse Zaken  
Consulaire Zaken en Visumbeleid | 24/7 BZ Contactcenter

Rijnstraat 8 | 2515 XP Den Haag | Nederland  
Postbus 20061 | 2500 EB Den Haag | Nederland

T +31 (10)(2e)

E (10)(2e)@minbuza.nl

I <http://www.rijksoverheid.nl> / [www.nederlandwereldwijd.nl](http://www.nederlandwereldwijd.nl) / [www.netherlandsandyou.nl](http://www.netherlandsandyou.nl)

CR

-----Original Message-----

**From:** (10)(2e) (10)(2e)@yahoo.com]

**Sent:** zaterdag 17 oktober 2020 16:14:01

**To:** DCV-247CC-Klachten,M,R

**Cc:** (10)(2e)

**Subject:** klacht en of verzoek visumaanvraag

Ministerie van Buitenlandse Zaken  
DCV/CC/KK  
Postbus 20061, 2500 EB Den Haag

Hilversum, 17 oktober 2020

Betreft: klacht inzake visumaanvraagproces

Geachte heer, mevrouw,

Mijn vriendin met haar 9-jarige dochtertje, momenteel woonachtig in Almaty te Kazahkstan, wil mij bezoeken door gebruik te maken van de uitzonderingsregeling die geldt voor personen in een relatie [voetnoot 1].

Alle benodigde gegevens zijn conform de gestelde eisen verzameld, er zijn kosten gemaakt en het aanvraagdossier ligt gereed voor overhandiging aan de ambassade.

Van de consul van de ambassade van Hongarije in Almaty, voor wie Nederland zich voor visumaanvragen laat representeren, vernam ik dat zij instructies heeft ontvangen van het Nederlandse ministerie van Buitenlandse Zaken om visumaanvragen vanwege Corona op te schorten.

00009

00054

69087

Hierover lees ik niks op de gerelateerde gangbare informatiebronnen van Nederland. Overigens geeft de consul aan graag bereid te zijn mijn visumaanvraag in ontvangst te nemen voor behandeling, maar dat dan expliciet akkoord van de Nederlandse centrale visumdienst nodig is [voetnoot 2].

**Kunt u mij uitleggen wat hier aan de hand is? En aangeven hoe de visumaanvraag alsnog kan worden ingediend en in behandeling worden genomen? En of de consul berichten dat u toestaat dat de visum aanvraag in behandeling wordt genomen?**

In het geval de visumaanvraag niet in behandeling wordt genomen, dan verzoek ik u om mij de gemaakte kosten te vergoeden. Immers, ik heb mogen vertrouwen op de door u kenbaar gemaakte informatie, instructies en speciale uitzonderingsregeling. De kosten bestaan o.a. uit kosten voor legalisatie documenten en kosten voor verzending via DHL, maar zal ik als nodig later separaat voor u specificeren.

Ik zie uit naar uw reactie.

Alvast dank.

Groet,

(10)(2e)

(10)(2e) Hilversum

Tel. (10)(2e) E-mail: (10)(2e)@yahoo.com

**Voetnoot 1:**

<https://www.government.nl/topics/c/coronavirus-covid-19/tackling-new-coronavirus-in-the-netherlands/travel-and-holidays/visiting-the-netherlands>

**I am in a long-distance relationship with someone from the Netherlands**

If you are in a long-distance relationship with someone from the Netherlands, you can travel to the Netherlands provided you meet the [conditions for a long-term relationship](#). You may stay for up to 90 days within a 180-day period. Children under the age of 18 can also travel with you. Check whether you need a visa to travel to the [Netherlands](#). You may also be required to [self-quarantine for 10 days on arrival in the Netherlands](#). This depends on the country you are travelling from.

<https://www.government.nl/topics/coronavirus-covid-19/tackling-new-coronavirus-in-the-netherlands/travel-and-holidays/temporary-arrangement-for-partners-in-long-distance-relationships>

**I have a long-distance relationship with someone from a country to which an entry ban applies due to coronavirus. Can my partner travel to the Netherlands?**

From 27 July 2020 your partner from a [country to which an entry ban applies](#) may travel to the Netherlands under certain conditions. Your partner may stay in the Netherlands for up to 90 days within a 180-day period. Children under the age of 18 can also travel with your partner.

**Conditions applying to the temporary arrangement for partners in long-distance relationships?**

The conditions applying to the temporary arrangement for partners in long-distance relationships are:

- You yourself are a Dutch national or a national of a [country belonging to the European Economic Area \(EEA\)](#) or Switzerland.
- You live in the Netherlands.
- You and your partner have been in a relationship for 3 months. Before the entry ban came into force due to coronavirus.

you saw each other at least twice in person. For example, during a stay at a house or a hotel. Or once for a period of at least 4 weeks. You have proof of this, such as airline tickets and hotel reservations.

- Before travelling to the Netherlands your partner must purchase a return ticket. This also applies to any children under 18 travelling with your partner.

You must both sign the '[Declaration of relationship for COVID-19 entry ban exemption](#)' form. On this form you must indicate when your relationship started. You must also enclose proof of your relationship and time spent together. You decide what proof you send.

**Voetnoot 2:**

**From:** VISA - ALA <(10)(2e)@mfa.gov.hu>

**Date:** 14 October 2020 at 06:00:53 CEST

**To:** (10)(2e)@yahoo.com

**Subject:** RE: request for NL visa (10)(2e)

?

Dear Mr. (10)(2e),

Much to our regret, **the visa representation agreements have been temporarily suspended due the epidemic situation.**

Only exceptions can be made if the central visa authorities of the Netherlands send a request directly to the Consular Department of the Ministry of Foreign Affairs and Trade of Hungary.

You may contact the Embassy of Austria in Nur-Sultan that also represent the Netherlands in Kazakhstan, but you would get a similar answer.

Best regards,

(10)(2e)

**From:** (10)(2e) <(10)(2e)@yahoo.com>

**Sent:** Tuesday, October 13, 2020 7:13 PM

**To:** VISA - ALA <(10)(2e)@mfa.gov.hu>

**Subject:** Re: request for NL visa (10)(2e)

Dear Mrs. (10)(2e),

Thanks for your reply. What is the reason that you don't accept visa applications for the Netherlands?

The Dutch state and Departmebt of foreign affairs refers to you for the applications.

Regards,

(10)(2e)

(10)(2e)

The Netherlands

Tel. 0031- (10)(2e) E-mail: (10)(2e)@yahoo.com

On 13 Oct 2020, at 13:00, VISA - ALA <(10)(2e)@mfa.gov.hu> wrote:

?

Dear Mr. (10)(2e)

We don't accept visa applications for the Netherlands.

You may turn to the Embassy of the Netherlands in Russia.

Best regards,

(10)(2e)

Consul

**From:** reacties.consulair  
**Sent:** maandag 21 december 2020 12:03  
**To:** NUR-CA; (10)(2e)  
**Subject:** FW: Request for information / complaint (10)(2e) visa applications (10)(2e) and daughter - KL2020793

Dear (10)(2e)

Thank you for your response and sending me the link you use for information about dealing with visa applications. In the text about MVV applications I see that is mentioned:

... The passport photo must comply with ICAO standards, the applicant (if aged 6 or older) must enrol fingerprints, and the applicant (if aged 12 or older) must sign the photo/signature card...

I'm aware that NUR-CA did not handle Schengen visa applications in pre-COVID time and that procedure is new to you.

Because I'm (only) dealing with consular complaints and I'm not a visa specialist, I have asked the CSO-OEU (@CSO-VISA-OEU) to inform you whether you are using the most recent/correct instruction for dealing with short stay Schengen visas.

Kind regards,

(10)(2e)  
Consular officer (consular complaints)  
24/7 BZ Contact Centre | Support unit

DCV-CC | (10)(2e) @ (10)(2e)@minbuza.nl

---

**From:** (10)(2e) n <(10)(2e)@minbuza.nl>  
**Sent:** maandag 21 december 2020 11:40  
**To:** NUR-CA <(10)(2e)@minbuza.nl>; reacties.consulair <(10)(2e)@minbuza.nl>  
**Subject:** RE: Request for information / complaint (10)(2e) visa applications (10)(2e) and daughter - KL2020793

Ah here indeed it refers to children of 6 years and older who need to give finger prints, indeed. Would be good to know whether this instruction of 2014 is still the most recent one in that regard, and whether there is a difference in conditions to be fulfilled for visa D or visa C, when it comes to fingerprints.

Best (10)(2e)



(10)(2e)  
(10)(2e)

**Embassy of the Kingdom of the Netherlands (Kazakhstan, Kyrgyzstan, Tajikistan)**  
62 Kosmonavtov Street, Chubary Microdistrict, Renco Building, 3<sup>rd</sup> floor  
010000 Nur-Sultan, Republic of Kazakhstan

T: (10)(2e) Join us on [Facebook](#)  
M: Find our [website](#)  
Email: (10)(2e)@minbuza.nl

.....

---

**From:** NUR-CA <[(10)(2e)]@minbuza.nl>

**Sent:** maandag 21 december 2020 16:32

**To:** reacties.consulair <[(10)(2e)]@minbuza.nl>

**Cc:** [(10)(2e)] <[(10)(2e)]@minbuza.nl>

**Subject:** RE: Request for information / complaint [(10)(2e)] visa applications [(10)(2e)] - KL2020793

Dear [(10)(2e)]

Thank you for the e-mail.

Since we didn't issue Schengen visas before, we follow the policy we used to apply for MVV visa procedures described here:

<https://247.plaza.buzaservices.nl/subject/HBBZEN/layouts/15/WopiFrame2.aspx?sourcedoc=/subject/HBBZEN/Shared%20Documents/MVV%20procedures.docx&action=default>.

The main point is that we have to identify the person, no matter how old is she/he (including newborns) or whether we have her/his fingerprints. That means the daughter of [(10)(2e)] girlfriend must be present at the embassy with her mother as well.

Hope this information is sufficient. Have a nice day!

With kind regards,



[(10)(2e)]

[(10)(2e)]

**Embassy of the Kingdom of the Netherlands**  
62 Kosmonavtov Street, Renco Building, 3<sup>rd</sup> floor  
010000 Nur-Sultan, Republic of Kazakhstan

[(10)(2e)]

<https://www.netherlandsandyou.nl>

<https://www.netherlandsworldwide.nl>

Join us on [Facebook](#) and follow us on [Twitter](#)

---

**From:** reacties.consulair <[(10)(2e)]@minbuza.nl>

**Sent:** vrijdag 18 december 2020 20:45

**To:** NUR-CA <[(10)(2e)]@minbuza.nl>

**Subject:** Request for information / complaint [(10)(2e)] visa applications [(10)(2e)] and daughter - KL2020793

Dear [(10)(2e)]

Mr [(10)(2e)] keeps mailing us about the visa application of his girlfriend [(10)(2e)] and her daughter. I will sent him a response [(11)(1)] and tell him that these visa applications (long distance relationship) need to be filed at the embassy in Nur Sultan.

Unfortunately, we sent him incorrect information about that procedure in November 2020.

I have one question for you.

Mr (10)(2e) sent me his mail correspondence with the embassy in which is stated that fingerprints need to be collected from children 6 years and older.

Mr (10)(2e) claims that fingerprints are only taken from children 12 years and older. Ms (10)(2e) daughter is 9. See attachment.

Could you explain to me why you mentioned the age of 6 years and older while the Visa Code and our website mention the age of 12 years.

Is there an exception for applicants in Kazakhstan?

Thanks in advance and kind regards,

(10)(2e)  
(10)(2e)  
24/7 BZ Contact Centre | Support unit

DCV-CC | ts(10)(2e) (10)(2e) | @ (10)(2e) minbuza.nl



**From:** CSO-VISA-OEU  
**Sent:** dinsdag 22 december 2020 16:45  
**To:** NUR-CA  
**Cc:** (10)(2e) reacties.consulair; CSO-VISA-OEU  
**Subject:** FW: Request for information NUR-CA nav complaint (10)(2e) visa applications (10)(2e)  
(10)(2e) - KL2020793

Dear (10)(2e),

I refer to your message of yesterday and I would like to inform you as follows.

The fingerprints are still present for 5 years within the VIS system of the EU. It is not necessary for the mother or the daughter to be present at the Embassy for the fingerprints. When you scan the card with the photo you can tick the box that the fingerprints are already done. So someone else (a friend) can apply for a Schengen visa for mother and daughter.

For a Schengen visa (C-visa) it is not necessary to take fingerprints for children younger than 12. What you refer to is only applicable for MVV (D-visa) applications.

However, the payment still needs to be done for an application and all the additional documents including the passport should also be present. A Schengen visa application can take up to 15 days to process.

Should you have any more questions please do not hesitate to contact us.

Kind regards,

(10)(2e)

(10)(2e)



Consular Service Organization  
Ministry of Foreign Affairs

Terminal Zuid | Schedeldoekshaven 101 | 2511 EM Den Haag  
Postbus 20061 | 2500 EB Den Haag  
Email: (10)(2e)@minbuza.nl  
T: +31 (10)(2e)  
Mob: (10)(2e)

---

**From:** (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>  
**Sent:** maandag 21 december 2020 11:40  
**To:** NUR-CA <NUR-CA@minbuza.nl>; reacties.consulair <reacties.consulair@minbuza.nl>  
**Subject:** RE: Request for information / complaint (10)(2e) visa applications (10)(2e) - KL2020793

Ah here indeed it refers to children of 6 years and older who need to give finger prints, indeed.

Would be good to know whether this instruction of 2014 is still the most recent one in that regard, and whether there is a difference in conditions to be fulfilled for visa D or visa C, when it comes to fingerprints.

(10)(2e)



(10)(2e)

(10)(2e)

**Embassy of the Kingdom of the Netherlands (Kazakhstan, Kyrgyzstan, Tajikistan)**

62 Kosmonavtov Street, Chubary Microdistrict, Renco Building, 3<sup>rd</sup> floor  
010000 Nur-Sultan, Republic of Kazakhstan

T: (10)(2e) Join us on [Facebook](#)  
M: (10)(2e) Find our [website](#)  
Email: (10)(2e)@minbuza.nl

---

**From:** NUR-CA <[NUR-CA@minbuza.nl](mailto:NUR-CA@minbuza.nl)>

**Sent:** maandag 21 december 2020 16:32

**To:** reacties.consulair <[reacties.consulair@minbuza.nl](mailto:reacties.consulair@minbuza.nl)>

**Cc:** (10)(2e) (10)(2e)@minbuza.nl

**Subject:** RE: Request for information / complaint (10)(2e) visa applications (10)(2e) - KL2020793

Dear (10)(2e),

Thank you for the e-mail.

Since we didn't issue Schengen visas before, we follow the policy we used to apply for MVV visa procedures described here:

<https://247.plaza.buzaservices.nl/subject/HBBZEN/layouts/15/WopiFrame2.aspx?sourcedoc=/subject/HBBZEN/Shared%20Documents/MVV%20procedures.docx&action=default>.

The main point is that we have to identify the person, no matter how old is she/he (including newborns) or whether we have her/his fingerprints. That means the daughter of Mr. (10)(2e)'s girlfriend must be present at the embassy with her mother as well.

Hope this information is sufficient. Have a nice day!

With kind regards,



(10)(2e)

(10)(2e)

**Embassy of the Kingdom of the Netherlands**  
62 Kosmonavtov Street, Renco Building, 3<sup>rd</sup> floor  
010000 Nur-Sultan, Republic of Kazakhstan

(10)(2e)  
<https://www.netherlandsandyou.nl>  
<https://www.netherlandsworldwide.nl>  
Join us on [Facebook](#) and follow us on [Twitter](#)

---

**From:** reacties.consulair <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Sent:** vrijdag 18 december 2020 20:45

**To:** NUR-CA <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Subject:** Request for information / complaint (10)(2e) visa applications (10)(2e) - KL2020793

Dear (10)(2e)

Mr (10)(2e) keeps mailing us about the visa application of his girlfriend (10)(2e) and her daughter. I will sent him a response (11)(1) and tell him that these visa applications (long distance relationship) need to be filed at the embassy in Nur Sultan.

Unfortunately, we sent him incorrect information about that procedure in November 2020.

I have one question for you.

Mr (10)(2e) sent me his mail correspondence with the embassy in which is stated that fingerprints need to be collected from children 6 years and older.

Mr (10)(2e) claims that fingerprints are only taken from children 12 years and older. Ms (10)(2e) daughter is 9. See attachment.

Could you explain to me why you mentioned the age of 6 years and older while the Visa Code and our website mention the age of 12 years.

Is there an exception for applicants in Kazakhstan?

Thanks in advance and kind regards,

(10)(2e)

(10)(2e)

24/7 BZ Contact Centre | Support unit

DCV-CC | ts(10)(2e) (10)(2e) | @ (10)(2e)@minbuza.nl

**From:** reacties.consulair  
**Sent:** vrijdag 18 december 2020 17:18  
**To:** (10)(2e); CSO-KR-RV; (10)(2e)  
**Cc:** (10)(2e); (10)(2e) NUR-CA  
**Subject:** RE: Verzoek om informatie nav mails (10)(2e) Kazachstan - eerder KL2020793

(11)(1)

Soms is het voor mij als klachtbehandelaar ook lastig om er achter te komen hoe iets nu precies zit omdat er, zoals in dit geval, meerdere partijen betrokken zijn.

Mijn ervaring bij de behandeling van klachten is dat in deze coronatijd de posten vaak beter op de hoogte zijn van de lokale omstandigheden dan wel mogelijkheden dan wij op het departement.

Vandaar dat ik jou bleef bevragen (maar ook de CSO). En je beaamt nu ook dat de informatieverstrekking wat beter had gekund.

Ik had mijn conceptantwoord aan (10)(2e); natuurlijk ook nog aan jou kunnen voorleggen maar ik dacht dat akkoord van de CSO-KR-RV zou volstaan.

(11)(1)

Dhr. (10)(2e) heeft mij vanmiddag niet meer teruggebeld dus heb hem net gemaïld met voorstel om na het weekend nog even te bellen.

Dan zie ik wel hoe of wat maar duidelijk is in ieder geval dat LDR-aanvragen moeten worden ingediend te NUR-CA (11)(1)

Met vriendelijke groeten van (10)(2e)

---

**From:** (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>  
**Sent:** vrijdag 18 december 2020 17:01  
**To:** reacties.consulair <(10)(2e)@minbuza.nl>; CSO-KR-RV <(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>  
**Cc:** (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>; NUR-CA <(10)(2e)@minbuza.nl>  
**Subject:** RE: Verzoek om informatie nav mails (10)(2e) Kazachstan - eerder KL2020793

(10)(2e)

(11)(1)

Groet (10)(2e).



(10)(2e)  
(10)(2e)

**Embassy of the Kingdom of the Netherlands (Kazakhstan, Kyrgyzstan, Tajikistan)**  
62 Kosmonavtov Street, Chubary Microdistrict, Renco Building, 3<sup>rd</sup> floor  
010000 Nur-Sultan, Republic of Kazakhstan

T: (10)(2e) Join us on [Facebook](#)  
M: (10)(2e) Find our [website](#)  
Email: (10)(2e)@minbuza.nl

**From:** (10)(2e)

**Sent:** vrijdag 18 december 2020 21:57

**To:** reacties.consulair <(10)(2e)@minbuza.nl>; CSO-KR-RV <(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Cc:** (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>; NUR-CA <NUR-(10)(2e)@minbuza.nl>

**Subject:** RE: Verzoek om informatie nav mails (10)(2e) Kazachstan - eerder KL2020793

Dag (10)(2e) dank je voor je reactie.

Dat klopt, ik kan mij dat nog herinneren. In mijn antwoord aan (10)(2e) was ik niet ingegaan op de LDR-uitzondering, maar probeerde ik i.h.k.v. de algehele vertegenwoordiging een nuance te brengen die ik in haar antwoord niet zag, daarbij heb ik mij inderdaad op de algehele regels gefocust, omdat LDR daarbij niet van toepassing is, dat doen wij immers zelf, conform Haagse instructie.

Misschien had ik op dat moment moeten zeggen dat volgens eigen Haagse regels een LDR-visum niet bij een vertegenwoordiging wordt aangevraagd, maar dat was dus niet waar ik me op had geconcentreerd.

(11)(1)

Mijn medewerkster had naar mij toe ook bevestigd dat vingerafdrukken vanaf de leeftijd van 6 werden genomen. Het hoe en waarom weet ik niet, dus het lijkt me inderdaad het beste om dat rechtstreeks bij haar na te vragen. Als blijkt dat wij van onze kant een bepaalde regel niet goed uitvoeren, moet dat ook gewoon gezegd.

Beste groet (10)(2e)



(10)(2e)  
(10)(2e)

**Embassy of the Kingdom of the Netherlands (Kazakhstan, Kyrgyzstan, Tajikistan)**  
62 Kosmonavtov Street, Chubary Microdistrict, Renco Building, 3<sup>rd</sup> floor  
010000 Nur-Sultan, Republic of Kazakhstan

T: (10)(2e) Join us on [Facebook](#)  
M: (10)(2e) Find our [website](#)  
Email: (10)(2e)@minbuza.nl

**From:** reacties.consulair <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Sent:** vrijdag 18 december 2020 20:21

**To:** (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>; CSO-KR-RV <(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Cc:** (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>; NUR-CA <NUR-(10)(2e)@minbuza.nl>

**Subject:** RE: Verzoek om informatie nav mails (10)(2e) Kazachstan - eerder KL2020793

Beste (10)(2e)

(10)(1d)

Het is jammer dat je het idee hebt dat je weer in herhaling moet vallen in jouw antwoord aan mij maar er blijft onduidelijkheid bestaan en die moet worden weggenomen.

(11)(1)

Daarnaast mailde ik in het Nederlands omdat dit mn het beleid betreft en ik vooral een antwoord verwachtte van jou, de CSO-KR-RV en (10)(2e) aangezien de klacht van (10)(2e) ziet op het beleid en niet zozeer op de uitvoering.

(10)(1d)

Het antwoord dat in november jl. uit naam van (10)(2e) werd verstuurd aan dhr. (10)(2e) is gebaseerd op de volgende mailwisseling tussen jou en de CSO-KR-RV:

---

**From:** CSO-KR-RV <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Sent:** dinsdag 3 november 2020 14:59

**To:** reacties.consulair <reacties.consulair@minbuza.nl>

**Subject:** CR RE: Verzoek om info nav klacht (10)(2e) / visumvertegenwoordiging - KL2020793

Hi (10)(2e),

Nog een keer. Je kunt niet voorzichtig genoeg zijn ...

- Ik heb dus 24/7 gevraagd om duidelijkere info op de webpage van ambassade
- Er is een mogelijkheid om LDR aan te vragen in Almaty maar dan is het advies aan de heer (10)(2e) om eerst de NI ambassade in Nursultan te vragen die het via DCV-VR aan "Boedapest" kan vragen om het Hongaarse CG in te schakelen in Almaty.

(10)(2e)

Hold on (10)(2e), we should be precise:

- In Nur-Sultan we are represented by the Austrians.
- In Almaty we are represented by the Hungarians.

In principle this has been suspended due to Covid, but on exceptional basis they still represent us. However, for that DCV (10)(2e) needs to ask permission through the Austrian / Hungarian MFA in Vienna / Budapest.

(11)(1)

Best regards (10)(2e)

---

Nu blijkt dus dat in deze mailwisseling dus een verkeerde draai werd gegeven aan de visumvertegenwoordiging 'on exeptional basis'; die blijkt dus niet van toepassing op LDR.

Die info werd pas goed duidelijk in jouw mails met de CSO-KR-RV van 4+5 december jl. maar door die mails leek het (voor mij) alsof die wijziging onlangs was doorgevoerd (dat Schengenlidstaten geen LDR-aanvragen meer in vertegenwoordiging innemen (10)(2a)

Ik zal (10)(2e) (jouw medewerkster) nog even in het Engels (11)(1) mailen met de vraag waarom zij stelde dat kinderen vanaf 6 jaar hun vingerafdrukken moeten laten afnemen terwijl op de website en in de Visumcode wordt gesteld dat kinderen tot 12 jaar daarvan zijn vrijgesteld.

Ik zal dhr. (10)(2e) laten weten dat de aanvragen niet anders dan bij de ambassade in Nur Sultan kunnen worden ingediend en hem in ieder geval excuses aanbieden voor het feit dat hij in eerste instantie niet juist werd geïnformeerd door ons (DCV-CC).

(10)(2e)

(10)(2e)

(10)(2e)

24/7 BZ Contactcenter | cluster Support

DCV-CC | ts (10)(2e) (10)(2e) | @ (10)(2e) minbuza.nl

**From:** (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e)@minbuza.nl>

**Sent:** vrijdag 18 december 2020 14:05

**To:** reacties.consulair <(10)(2e) minbuza.nl>; NUR-CA <(10)(2e)@minbuza.nl>; CSO-KR-RV <CSO-KR-(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e) <(10)(2e) minbuza.nl>

**Cc:** (10)(2e) <(10)(2e) minbuza.nl>; (10)(2e) <(10)(2e) minbuza.nl>

**Subject:** RE: Verzoek om informatie nav mails (10)(2e) /Kazachstan - eerder KL2020793

**Importance:** High

Dag (10)(2e)

(11)(1)

(11)(1)

In de loop van het jaar heeft Den Haag voor een aantal categorieën visa specifieke instructies gegeven waarbij de Nederlandse ambassade zelf een visum kan afgeven. Dat gaat dus onder meer om Lange afstandsrelatie, sportlui en bepaalde high ranking business lieden (tot een quotum).

Inderdaad, visa die ihkv LDR worden afgegeven lopen via de Consulaire afdeling van de Ambassade in Nur-Sultan. Dat was al vanaf het moment dat deze regel ergens medio 2020 werd ingevoerd. Het is dus niet zo, dat dit "onlangs" (11)(1) zo is bepaald door de ambassades in Nur-Sultan. Dat zou namelijk het gevoel geven dat er een verandering is, en dat is niet zo.

Ik begrijp ook niet waarom (10)(2e) dit in haar antwoord zo heeft gezegd, want zo heb ik dat in ieder geval uitdrukkelijk niet aan haar gecommuniceerd.

Waar de kern van het probleem em misschien in schuilde, is dat Dhr (10)(2e) ich meteen al had vervoegd naar het CG van Hongarije in Almaty op basis van de algehele basisregel dat Hongarije ons in Almaty vertegenwoordigt.

(11)(1)

(11)(1)

De tekst op de website is een duidelijke en algemene, te weten: meld je eerst bij ons. Dan kunnen wij vervolgens zelf bezien of we zelf een visum kunnen afgeven, moeten verwijzen naar Hongarije of Oostenrijk (voor zover dat nog mogelijk is) of naar een alternatief moeten zoeken, indien mogelijk. Het heeft geen enkele zin daarin weer uitzonderingen te noemen, want iedere uitzondering kent ook weer z'n uitzonderingen.

Tenslotte heb ik al herhaaldelijk aangegeven dat onze lokale Consulaire medewerkster het Nederlands niet machtig is.

(10)(1d)

(10)(2a)

(11)(1)

(11)(1)

(11)(1)

De inhoudelijk vragen over vingervormen etc zou mijn consulaire medewerkster kunnen beantwoorden, zodra deze vragen in het Engels worden gesteld.

Met dank

(10)(2e)

(10)(2e)

(10)(2e)

**Embassy of the Kingdom of the Netherlands (Kazakhstan, Kyrgyzstan, Tajikistan)**

62 Kosmonavtov Street, Chubary Microdistrict, Renco Building, 3<sup>rd</sup> floor  
010000 Nur-Sultan, Republic of Kazakhstan

T: (10)(2e) Join us on [Facebook](#)

M: (10)(2e) Find our [website](#)

Email: (10)(2e) @minbuza.nl



**From:** reacties.consulair <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Sent:** vrijdag 18 december 2020 17:44

**To:** NUR-CA <(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>; CSO-KR-RV <(10)(2e)@minbuza.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Cc:** (10)(2e) <(10)(2e)@minbuza.nl>

**Subject:** Verzoek om informatie nav mails (10)(2e) /Kazachstan - eerder KL2020793

Beste collega's,

Zie hieronder mijn mailwisseling met dhr (10)(2e)

Zoals jullie weten is hij het er niet mee eens dat zijn vriendin en dochter hun visumaanvragen (toch) te NUR-CA moeten komen indienen.

Ik heb hem net geprobeerd te bellen maar moest een boodschap achterlaten op zijn voicemail.

Op basis van voorgaande correspondentie (1<sup>e</sup> bijlage) ga ik uit van het volgende:

- Visumaanvragen in de uitzonderingscategorie LDR verlopen via NUR-CA – NUR-CA geeft die visa af; dat werd (10)(2a)
- Alleen voor humanitaire gevallen wordt evt beroep gedaan op visumvertegenwoordiging; die aanvragen gaan via NUR-CA naar BZ die via MFA Boedapest/Wenen daarvoor goedkeuring vraagt;
- Verzoek van CSO-KR-RV was om op de website een duidelijker tekst op te nemen. Die gaat over humanitaire gevallen maar er wordt (nog steeds) niets gezegd over LDR.

Dan mijn vragen:

1. NUR-CA informeerde (10)(2e) in mail dd 9 dec jl. dat vingerafdrukken van het kind ook nodig zijn. Die worden afgenomen bij kinderen vanaf 6 jaar.  
(10)(2e) werpt tegen dat kinderen onder de 12 jaar zijn vrijgesteld van die afname van vingerafdrukken.