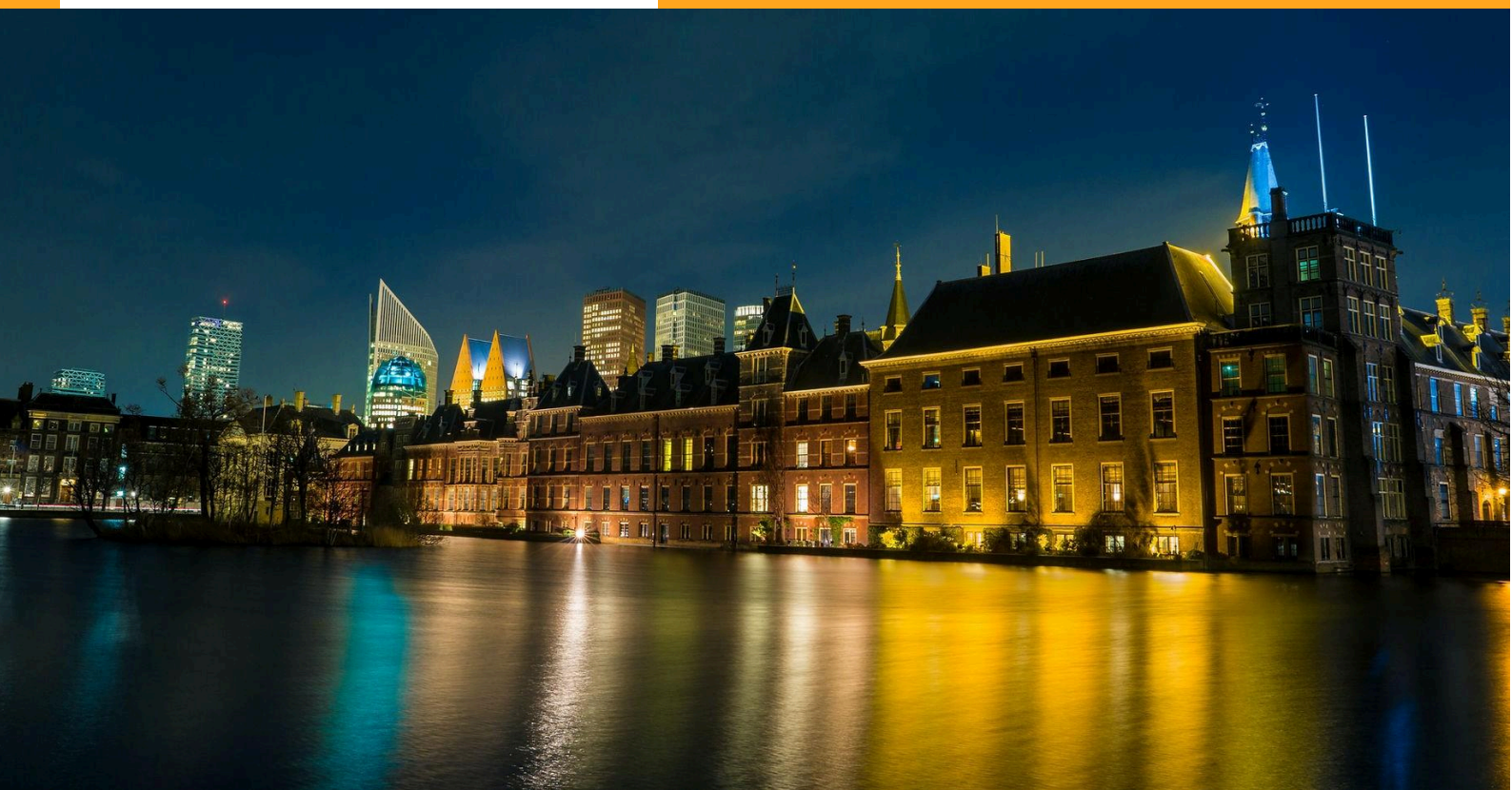


Enquête rapport

VFS Global



Enquêtecommissie SNBN

M. Ackermans (voorzitter)

R. Vreugdenhil (vicevoorzitter)

J. Pappers (secretaris)

STICHTING
NEDERLAND
ERSBUITEN
NEDERLAND

Samenvatting van het enquêterapport over VFS Global

Aanleiding voor deze enquête waren de zorgwekkende signalen uit 2024 en 2025 die de SNBN ontving vanuit de hele wereld over de dienstverlening van VFS Global. De enquête onder 310 Nederlanders in 35 landen laat inderdaad zien dat de dienstverlening van VFS Global wereldwijd tekortschiet en voor veel Nederlanders in het buitenland een structurele belemmering vormt bij het aanvragen van essentiële documenten zoals paspoorten en identiteitskaarten.

Een respondent uit de Verenigde Arabische Emiraten: 'Bij binnenkomst werd ons verteld dat ondanks onze afspraak om 11 uur, wachttijden binnen konden oplopen tot wel 2 uur. Daarna werd ons vriendelijk verteld dat we tegen extra betaling gelijk aan de beurt zouden zijn. Ik heb de medewerker toen ook vriendelijk gevraagd of hij bij een consulaire dienstverlener of bij een pretpark werkt.'

De belangrijkste bevinding betreft het **afspraakproces**. Maar liefst **57% van de respondenten** vond het moeilijk of zeer moeilijk om een afspraak te maken en **58% ervoer daadwerkelijk problemen** tijdens dit proces. Respondenten melden een gebrek aan beschikbare afspraken, technische storingen op de website en lange wachttijden. In veel gevallen leidde dit tot extra kosten, grote reisafstanden of het risico op verlopen documenten.

Respondenten : "Je wordt er steeds uitgegooid." | "Cloudflare denkt dat ik een spammer ben." | "Pas na het invullen van alle gegevens blijkt dat er geen afspraken zijn." | "Inloggen onmogelijk met eerder gebruikt e-mailadres." | "Kon alleen terecht tegen extra betaling."

Ook de **informatievoorziening en dienstverlening** blijken tekort te schieten. **35% van de respondenten** liep vertraging op door onduidelijke instructies, tegenstrijdige informatie of fouten in het aanvraagproces. Hierdoor ontstaan extra kosten, onzekerheid en onnodige administratieve lasten voor Nederlanders die vaak afhankelijk zijn van één externe dienstverlener voor toegang tot Nederlandse reisdocumenten.

Een respondent uit de Verenigde Staten: 'We kregen geen bericht dat het paspoort klaar was, met enorme vertraging (meer dan 8 weken), een hele hoop stress, VFS kan je niet bereiken om naar de stand van zaken te vragen, uiteindelijk met behulp van het consulaat, het paspoort kunnen ophalen in Zwitserland ipv USA, en met heel veel dank en goed meedenken van iemand bij het consulaat.'

Een tweede belangrijke zorg betreft de **commercialisering van consulaire dienstverlening**. **53% van de respondenten** maakte gebruik van aanvullende betaalde diensten. Van deze groep gaf **60% aan dat deze diensten niet volledig vrijwillig waren** en soms noodzakelijk leken om een aanvraag succesvol af te ronden. Dit roept vragen op over de scheiding tussen publieke dienstverlening en commerciële belangen.

Respondent uit Australië: 'Tijdens de afspraak werden we bovendien onder druk gezet om

extra te betalen voor een sms-bericht wanneer de paspoorten klaar zouden liggen. Later bleek dat deze toeslag niet verplicht was.

Het rapport is eveneens kritisch over de **klachtenafhandeling**. Slechts **20% van de respondenten** diende een klacht in. Veel respondenten geven aan weinig vertrouwen te hebben dat een klacht tot verbetering leidt of vrezen dat hun aanvraag hierdoor vertraging oploopt. Van de klachten die wel werden ingediend, bleek een aanzienlijk deel nog niet te zijn afgehandeld.

Een respondent uit het Verenigd Koninkrijk: 'Ambassade gebeld met klacht waar ze niets mee gedaan hebben. "Het is VFS, daar kunnen wij niets aan doen" was het antwoord.'

Bijzonder relevant voor de politiek is het lage vertrouwen in het **toezicht van de Nederlandse overheid**. Ongeveer **driekwart van de respondenten (75%)** heeft weinig tot geen vertrouwen dat de overheid voldoende toezicht houdt op de dienstverlening van VFS Global. Daarnaast bestaan zorgen over de verwerking en beveiliging van persoonsgegevens door een commerciële partij.

Een respondent uit Nederland: 'Zelf je eigen taken uitvoeren en afschuiven op een commerciële instelling en de burger ervoor op laten draaien. Een visum voor Nederland vraag je aan op een ambassade of consulaat. 'Privacy-gevoelige gegevens horen niet bij een bedrijf.' | Een respondent uit Zuid-Afrika: 'Documenten liggen open op de balies.'

De algehele waardering voor VFS Global is zeer laag. Respondenten geven gemiddeld een **rapportcijfer van 3,9 op 10**, waarbij negatieve beoordelingen duidelijk overheersen. Vooral in Afrika en Azië worden de ervaringen als zeer problematisch beschreven.

Een respondent uit de Verenigde Staten: 'Het was chaotisch, onprofessioneel en totaal niet wat je mag verwachten bij een paspoortaanvraag. Ik geef een 2.'

Conclusie

Het rapport concludeert dat de huidige uitbesteding van consulaire taken onvoldoende garanties biedt voor **toegankelijkheid, kwaliteit, betrouwbaarheid, dataveiligheid en gelijke behandeling van Nederlandse burgers in het buitenland**. De bevindingen rechtvaardigen nader onderzoek naar de contractuele afspraken met VFS Global, een versterking van het toezicht door het Ministerie van Buitenlandse Zaken en een heroverweging van de wijze waarop consulaire dienstverlening aan Nederlanders in het buitenland is georganiseerd. **Kernboodschap:** Nederlandse burgers in het buitenland ervaren structurele belemmeringen bij het verkrijgen van essentiële reisdocumenten. De problemen lijken niet lokaal of incidenteel, maar wijzen volgens het rapport op een wereldwijd patroon van beperkte beschikbaarheid van afspraken, gebrekkige dienstverlening, commerciële druk en onvoldoende toezicht. Dit vraagt om politieke aandacht en beleidsmatige interventie.

Over de SNBN

De Stichting Nederlanders Buiten Nederland (SNBN) is opgericht in 2019 en heeft als doel de belangen van de Nederlanders buiten Nederland zo goed en effectief mogelijk te behartigen. Het bestuur bestaat volledig uit vrijwilligers die zelf verspreid over de hele wereld worden en die op de één of andere manier in het buitenland tegen (Nederlandse) obstakels aanlopen. Dit is bijvoorbeeld op het terrein van nationaliteit, pensioen, Nederlands onderwijs, paspoorten en deelname aan verkiezingen.

De SNBN wil samenwerken om daar verbetering in te brengen. Hierbij is goed contact met de politiek de beste manier om de belangen van Nederlanders in het buitenland te behartigen. Voor de politiek is de SNBN vraagbaak en aanspreekpunt, voor Nederlanders buiten Nederland de brug tot inspraak en verandering in politiek Den Haag.

Ga naar www.nederlandersbuitennederland.nl voor meer informatie over de SNBN.

Over de enquêtecommissie

De enquêtecommissie van de Stichting Nederlanders Buiten Nederland is een aantal jaar geleden in het leven geroepen om meer te weten te komen over wat er speelt in onze achterban. Enquêtes zijn uitgezet over onder andere de achtergrond van Nederlanders buiten Nederland, welke onderwerpen voor hen actueel relevant zijn en over de paspoortenproblematiek in 2024. Monique Ackermans is Strategisch Adviseur fondsenwerving en relatiemanagement en voorzitter van de commissie, woonde van 1991 tot 2014 in Griekenland en is al sinds 2021 betrokken bij de enquêtecommissie. Robert Vreugdenhil is vicevoorzitter van de commissie en is sinds 2007 actief als Ondernemer & Internationaal Adviseur in Brazilië. Jesse Pappers is secretaris van de commissie, woont sinds 2015 in België, en werkt als wetenschappelijk onderzoeker aan de KU Leuven.

Inhoudsopgave uitgebreide analyse per onderwerp

Inhoudsopgave uitgebreide analyse per onderwerp	5
1. Inleiding	6
2. Doelstelling en hypothese enquête	6
2.1. Centrale vraag	6
2.2. Hypothese	6
2.3. Methode	7
3. Profiel van de respondenten	7
4.2. Leeftijd	8
4.3. Verblijfsduur buiten Nederland	8
4. Afspraakproces (Vragen 7-12)	9
4.1. Kernbevindingen	9
4.2. Wat valt op?	9
4.3. Duiding van de resultaten	10
4.4. Casussen en ervaringen over het afspraakproces	10
5. Informatievoorziening & Dienstverlening (Vragen 13-16)	10
5.1. Kernbevindingen	10
5.2. Wat valt op?	11
5.3. Duiding van de resultaten	12
5.4. Casussen en ervaringen	12
6. Aanvullende diensten (Vragen 17-23)	13
6.1. Kernbevindingen	13
6.2. Wat valt op?	14
6.3. Duiding van de resultaten	14
6.4. Casussen en ervaringen	15
7. Klachtenafhandeling (Vragen 24-28)	15
7.1. Kernbevindingen	15
7.2. Wat valt op?	16
7.3. Duiding van de resultaten	16
7.4. Casussen en ervaringen	17
8. Vertrouwen & Data (Vragen 29-31)	17
8.1. Kernbevindingen	17
8.2. Wat valt op?	17
8.3. Casussen en ervaringen	18
9. Algemene beoordelingen & Verbeteringen (Vragen 32-34)	18
9.1. Kernbevindingen	18
9.3. Samenvatting	19
9.4. Casussen en ervaringen	20
10. Contact & toestemmingen (Vragen 32-34)	20
10.1. Kernbevindingen	20
10.2. Wat valt op?	20

Enquête rapport VFS Global

September 2026

1. Inleiding

In 2024 en 2025 ontving de SNBN vanuit de hele wereld zorgwekkende signalen over de dienstverlening van VFS Global. Nederlanders in het buitenland rapporteren **lange wachttijden, technische problemen, onduidelijke instructies, gedwongen betaalde diensten**, en in sommige gevallen zelfs **onveilige situaties** op VFS-locaties.

Deze signalen alsook een kritisch artikel van journalistiek onderzoekscollectief Lighthouse Reports¹ vormden de aanleiding voor deze enquête, waarmee we de ervaringen en knelpunten van Nederlanders in het buitenland met VFS Global in kaart willen brengen. De resultaten dienen als basis voor het verbeteren van de dienstverlening wereldwijd en het versterken van het toezicht op uitbestede consulaire processen.

2. Doelstelling en hypothese enquête

2.1. Centrale vraag

In hoeverre belemmert de dienstverlening van VFS Global Nederlanders buiten Nederland het tijdig en betaalbaar verkrijgen van geldige reis- en andere documenten?

2.2. Hypothese

Nederlanders die in het buitenland wonen, ondervinden aanzienlijke moeilijkheden bij het gebruik van VFS Global voor paspoort- en ID-aanvragen. Deze problemen vergroten de logistieke, financiële en emotionele belasting van aanvragers en kunnen leiden tot risico's zoals verlopen documenten, reisbelemmeringen en verlies van vertrouwen in de Nederlandse overheid.

¹ <https://www.lighthousereports.com/investigation/the-visa-empire-borders-as-a-business/>

2.3. Methode

De enquête is in juli-augustus 2026 verspreid via kanalen van SNBN en sociale media met als doel:

- a. **Ervaringen ophalen bij gebruikers van VFS Global:** De enquête richtte zich specifiek op Nederlanders buiten Nederland die recent gebruik hebben gemaakt van VFS Global voor het aanvragen of vernieuwen van een paspoort of identiteitskaart. Door middel van zowel gesloten als open vragen werd inzicht verkregen in het afspraakproces, de dienstverlening op locatie, de informatievoorziening, de kosten en het vertrouwen in de veiligheid en integriteit van de dienstverlening.
- b. **Boven tafel krijgen wat er daadwerkelijk gebeurt in de praktijk:** De enquête had als doel om concrete situaties, knelpunten en patronen zichtbaar te maken die niet altijd formeel worden gemeld of geregistreerd. Deze praktijkvoorbeelden zijn essentieel om te bepalen of - en welke - stappen nodig zijn richting het Ministerie van Buitenlandse Zaken, VFS Global en andere betrokken partijen. De verzamelde data vormt daarmee een onderbouwde basis voor belangenbehartiging, beleidsadvies en eventuele vervolgacties.

De enquête is bewust kort gehouden (circa drie minuten invultijd) om deelname laagdrempelig te maken. Daarentegen is er een keuze gemaakt voor veel open vragen om de respondenten de ruimte te geven antwoorden toe te lichten. Respondenten konden vrijwillig toestemming geven om op basis van hun antwoorden benaderd te worden voor aanvullende informatie of casusverdieping. Zowel gesloten vragen (voor cijfers en verdelingen) als open vragen (voor ervaringen en suggesties) werden gebruikt.

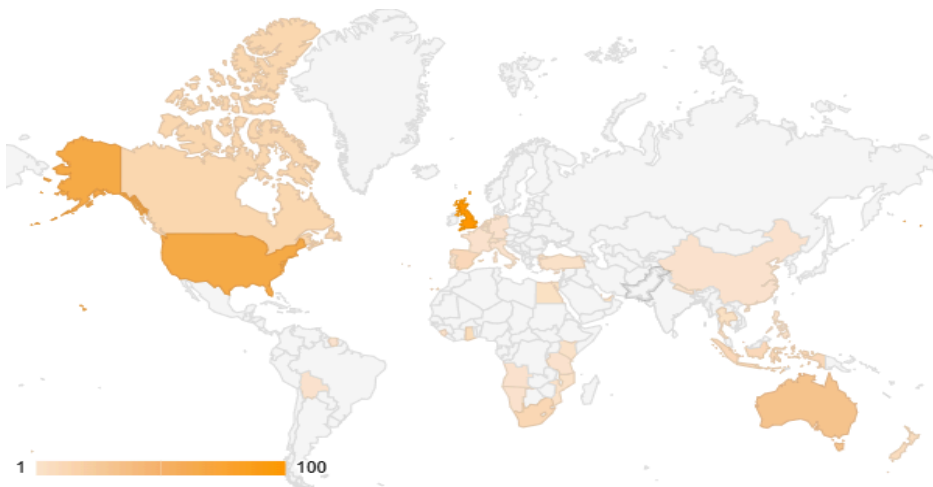
3. Profiel van de respondenten

In totaal hebben 310 personen, woonachtig in meer dan 35 landen, de enquête ingevuld. De respondenten zijn geografisch breed verspreid, met duidelijke concentraties in regio's waar VFS Global een belangrijke rol speelt in de consulaire dienstverlening. Net als bij eerdere onderzoeken bestaat de groep voornamelijk uit oudere respondenten en uit mensen die zich permanent buiten Nederland hebben gevestigd, in plaats van tijdelijke expats. De betrokkenheid van de respondenten bij het onderwerp is groot en zij tonen een sterke betrokkenheid bij de Nederlandse democratische en maatschappelijke processen.

De respondenten komen uit 35 landen, verdeeld over vijf continenten, met de volgende verdeling:

- **Europa (40%)** – 124 respondenten (VK, Frankrijk, Spanje, Luxemburg)
- **Noord-Amerika (26%)** – 80 respondenten (VS, Canada)
- **Oceanië (13%)** – 39 respondenten (Nieuw-Zeeland/Australië)

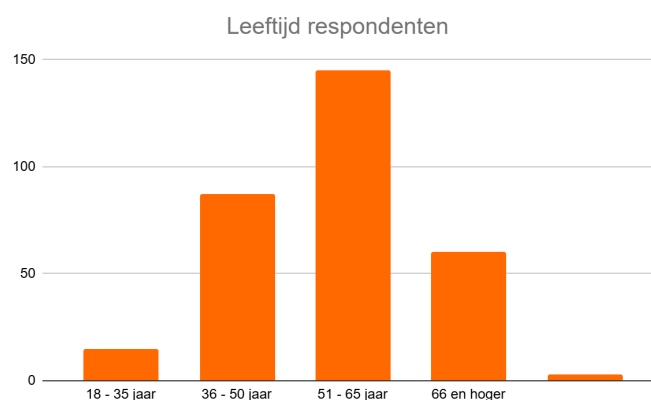
- **Afrika (12%)** – 36 respondenten (Ghana, Egypte, Zuid-Afrika)
- **Azië (9%)** – 29 respondenten (Verenigde Arabische Emiraten, Singapore, Filipijnen)



Deze spreiding weerspiegelt de wereldwijde afhankelijkheid van VFS Global in landen waar ambassades beperkte capaciteit hebben of waar Nederland geen volwaardige consulaire posten heeft.

4.2. Leeftijd

De participatie is opvallend geconcentreerd bij oudere generaties: **twee derde van de respondenten (205) is ouder dan 50 jaar**. 51–65 jaar wordt vertegenwoordigd door 145 respondenten (**47%**), 66+ door 60 respondenten (**19%**). Daarnaast zijn 87 respondenten (**28%**) tussen de 36-50 jaar en de jongere respondenten tussen 18 en 35 jaar duidelijk ondervertegenwoordigd met slechts 15 respondenten (**15%**).



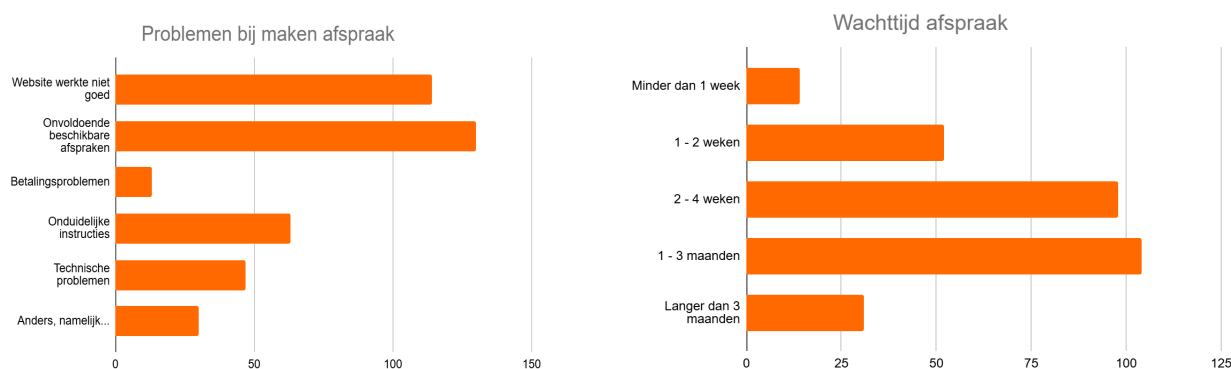
4.3. Verblijfsduur buiten Nederland

210 respondenten (**66%**) wonen 16 jaar of langer in het buitenland en 54 respondenten (**17%**) tussen de 11-15 jaar. 5 respondenten (**2%**) geven aan altijd in het buitenland gewoond te hebben. Slechts 16 respondenten (**6%**) verblijven minder dan 5 jaar in het buitenland, terwijl dit voor 30 respondenten (**10%**) 6–10 jaar is.

4. Afspraakproces (Vragen 7-12)

4.1. Kernbevindingen

De meerderheid van de respondenten (57%) vond het moeilijk om een afspraak te maken. Van de **310 respondenten** vonden **36 respondenten** (12%) het maken van een afspraak zeer eenvoudig, **40 respondenten** (13%) eenvoudig, **54 respondenten** (18%) neutraal, terwijl **62 respondenten** (21%) het moeilijk en **107 respondenten** (36%) het zeer moeilijk vonden. Het afspraakproces is daarmee het grootste knelpunt: **58% van de respondenten** ervaart problemen bij het maken van een afspraak, waaronder **geen beschikbare afspraken**, een **website die niet werkt** of mensen eruit gooit, inconsistentie tussen medewerkers en tussenpersonen die afspraken verkopen. Daarnaast gaf **35% van de respondenten** aan langer dan één maand te hebben gewacht op een afspraak. Van de 310 respondenten moest 10% zelfs langer dan drie maanden wachten.



4.2. Wat valt op?

De meerderheid van de respondenten (57%) heeft problemen ervaren bij het maken van een afspraak. Van de **310 respondenten** geeft **169 respondenten** (57%) aan dat zij problemen hebben ervaren. Dit aandeel verschilt sterk per continent: In **Afrika ervaart 74%** van de respondenten problemen, gevolgd door **Europa (63%)**, **Azië (55%)**, **Noord-Amerika (48%)** en **Oceanië (46%)**. Voor **Latijns-Amerika** is slechts één reactie ontvangen; deze respondent gaf wel aan dat ook hij problemen heeft ervaren. Daarmee blijkt dat afspraak-problemen **wereldwijd voorkomen**, maar vooral **ernstig zijn in Afrika en Europa**, terwijl Noord-Amerika en Oceanië relatief minder maar nog steeds substantieel worden getroffen.

Hieronder enkele opmerkingen/voorbeelden van respondenten:

- "Website werkte niet goed."
- "Je wordt er steeds uitgegooid."
- "Cloudflare denkt dat ik een spammer ben."
- "Pas na het invullen van alle gegevens blijkt dat er geen afspraken zijn."

- “Inloggen onmogelijk met eerder gebruikt e-mailadres.”
- “Kon alleen terecht tegen extra betaling.”
- “Ik moest voor de kinderen en mijzelf aparte afspraken maken met wel een uur tussen de afspraken in.”
- “Omdat we onze paspoorten nodig hadden voor een reis naar Zuid-Amerika moesten we uiteindelijk allebei **naar Nederland vliegen** om daar bij een grensgemeente onze paspoorten op tijd te kunnen vernieuwen. Een grote expense, 2 vliegtickets van Boston naar Amsterdam zijn niet goedkoop!”

4.3. Duiding van de resultaten

Het afspraakproces vormt een **structurele barrière** voor Nederlanders buiten Nederland. In sommige landen is het zelfs **volledig onmogelijk** om een afspraak te krijgen zonder extra te betalen. Voor gezinnen is het onmogelijk of onduidelijk om collectief afspraken te boeken wat een gezamenlijke afspraak onmogelijk maakt.

4.4. Casussen en ervaringen over het afspraakproces

- Een respondent uit **Frankrijk**: 'Wij zijn een gezin van 5 en ik wilde voor 4 personen een afspraak maken. **Voor iedere persoon moest een account worden aangemaakt om de afspraak te kunnen vastleggen.** Uiteindelijk hebben we voor 2 personen een afspraak gemaakt, ook omdat er steeds 1 uur tussen de mogelijke afspraken zat.'
- Een respondent uit de **Verenigde Arabische Emiraten**: 'Bij binnenkomst werd ons verteld dat ondanks onze afspraak om 11 uur, wachttijden binnen konden oplopen tot wel 2 uur. Daarna werd ons vriendelijk verteld dat we **tegen extra betaling gelijk aan de beurt zouden zijn.** Ik heb de medewerker toen ook vriendelijk gevraagd of hij bij een consulaire dienstverlener of bij een pretpark werkt.'
- Een respondent uit **Ghana**: 'Afspraak maken was maanden weg, maar **als je naar hun parkeerplaats ging, vond je “agenten” die voor GHS 500 (±37 EUR) je een afspraak konden geven bijna onmiddellijk.**'

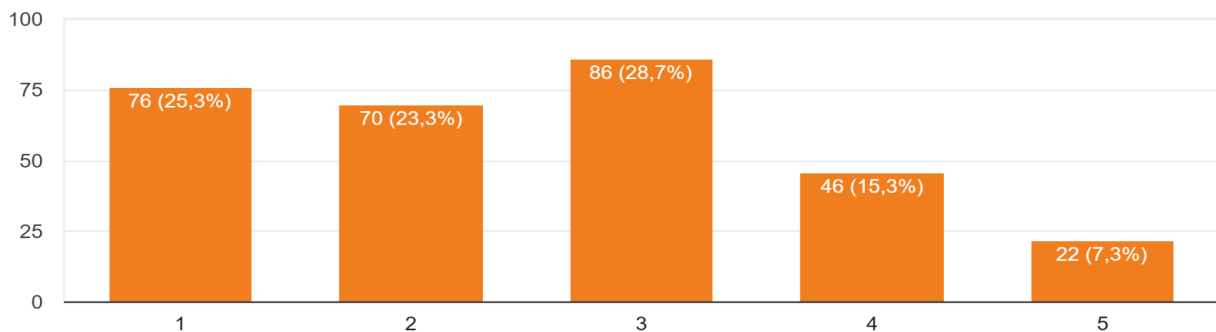
5. Informatievoorziening & Dienstverlening (Vragen 13–16)

5.1. Kernbevindingen

Meer dan een derde van de respondenten (35%) geeft aan vertraging te hebben opgelopen door fouten of onduidelijkheden in het aanvraagproces. Van de 310 respondenten geeft 106 respondenten aan vertraging te hebben opgelopen. Dit percentage verschilt per continent: in **Afrika** ligt het met **65%** het hoogst, gevolgd door **Azië** (38%), **Europa** (35%), en **Noord-Amerika** (28%). In **Oceanië** geeft 23% van de respondenten aan vertraging te hebben ervaren.

Hoe beoordeel je de informatievoorziening van VFS Global voorafgaand aan je afspraak?

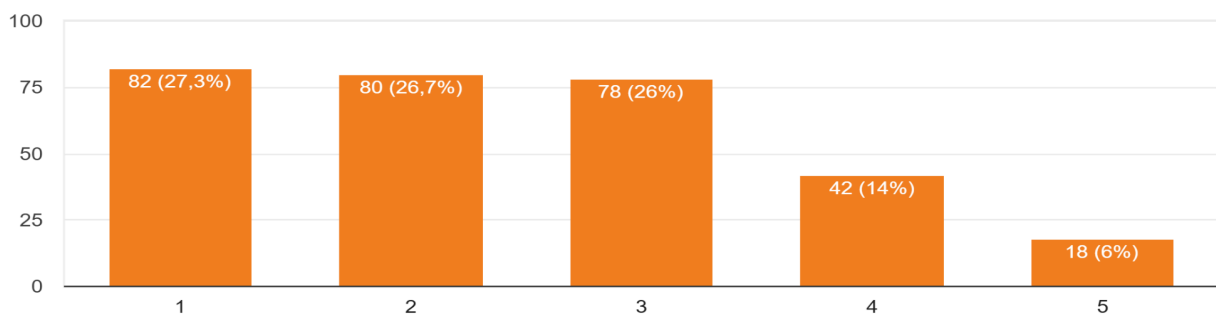
300 antwoorden



22.6% van de respondenten geeft de informatievoorziening van VFS Global voorafgaand aan de afspraak een **ruime voldoende**, **28.7 % geeft het een voldoende** en maar liefst

Hoe beoordeel je de dienstverlening van VFS Global voorafgaand aan je afspraak?

300 antwoorden



48,6% van de respondenten geeft het een onvoldoende of lager. Wat betreft de dienstverlening geeft maar **20% VFS** een **ruime voldoende**, **26% geeft het een voldoende** terwijl maar liefst **54% de dienstverlening van VFS Global een onvoldoende heeft gegeven.**

5.2. Wat valt op?

- Slechte informatie leidt tot **vertragingen, stress** en **extra handelingen**.
- Respondenten ervaren dat VFS Global **niet uitlegt wat je moet doen**, waardoor fouten ontstaan.
- Processen **verschillen per land** en verlopen niet volgens de richtlijnen.
- De beoordeling van de dienstverlening en informatieverstrekking hangt sterk samen met afspraakproblemen en fouten in het proces.

5.3. Duiding van de resultaten

Gebrek aan duidelijke informatie leidt tot **vertragingen**, onzekerheid en fouten in het proces. Respondenten ervaren dat VFS Global niet uitlegt wat je moet doen, waardoor het proces onnodig complex wordt.

5.4. Casussen en ervaringen

- Een respondent uit **Ghana**: 'Er is een tijd geweest dat je alleen een afspraak kon maken door fysiek naar VFS te reizen (een vlucht van 1 uur voor ons), een **afspraak te maken via een tussenpersoon die zich vlakbij VFS bevond tegen betaling**. Er waren simpelweg geen afspraak slots beschikbaar via de website. Instructies over aanleveren documenten waren in bepaalde gevallen erg onduidelijk; als er een document miste moest je het hele proces van voren af aan beginnen en ook opnieuw volledige betaling doen, zowel voor afspraak via tussenpersoon als case geregistreerd bij VFS.'
- Een respondent uit **Ghana**: 'In één specifiek geval was het **onduidelijk waar de documenten waren**. VFS verwees naar in dit geval Italiaanse consulaat en consulaat verwees naar VFS waardoor een veiligheidsdocument datum verliep en we het hele proces opnieuw moesten overdoen. Vanuit VFS werd niet aangegeven of de documenten voldeden aan de aanvraag.'
- Een respondent uit de **Verenigde Staten**: 'In 2021 vroegen wij via VFS San Francisco met spoed een visum aan voor mijn vrouw, zodat zij **mijn vader, die op sterven lag**, nog kon bezoeken of in ieder geval zijn begrafenis kon bijwonen. Hoewel het IND ons had verzekerd dat de **aanvraag met spoed** binnen één à twee dagen kon worden afgehandeld, nam VFS pas na enkele dagen contact met ons op. Vervolgens kregen we **een afspraak voor de daaropvolgende week**, terwijl ons herhaaldelijk was gevraagd om haast te maken en de begrafenis al diezelfde week zou plaatsvinden. Bij het VFS-kantoor bleek bovendien dat een normale verwerkingstermijn van ongeveer twee weken werd gehanteerd. Ondertussen moesten wij op zeer korte termijn aanvullende documenten verzamelen en een aanvraagformulier invullen, terwijl vooraf niet duidelijk was aangegeven welke stappen en documenten precies nodig waren. De aanvraag dreigde daardoor volledig vast te lopen. Uiteindelijk kon mijn zus via-via contact leggen met de Nederlandse (deputy) consul. Pas daarna werd de aanvraag versneld behandeld en kon het visum alsnog worden afgegeven.'
- Een respondent uit **Spanje**: 'Bij het doorlopen van het proces voor de afspraak wordt er aangegeven wat er meegenomen moet worden. Tijdens de afspraak lijkt deze lijst niet te kloppen, **documenten die wel gevraagd worden en niet op de lijst stonden en zaken die wel op de lijst stonden maar niet nodig waren**.'
- Een respondent uit **Australië**: 'Mijn echtgenoot en ik hebben grote problemen ondervonden bij het maken van een afspraak voor de verlenging van onze Nederlandse paspoorten via VFS Global Melbourne. Het **online afsprakensysteem werkte niet**: na het

inloggen konden we geen datum of tijdslot selecteren en kregen we telkens een foutmelding. **Contact via e-mail verliep zeer moeizaam.** Reacties lieten minimaal een week op zich wachten en waren regelmatig onvolledig, waardoor meerdere vervolgb berichten nodig waren. **Telefonisch contact was niet mogelijk.** Uiteindelijk moesten wij het Nederlandse consulaat in Sydney en het ministerie van Buitenlandse Zaken in Nederland inschakelen om de afspraak geregeld te krijgen.

- Een respondent uit **New Zeeland**: 'Ik moest volgens opgave van de Ambassade bij vernieuwing van mijn NL paspoort, documenten (bewijsstukken) inleveren om mijn Nederlandse nationaliteit te kunnen behouden (getrouwd met een NZ-er). **VSF wilde die documenten niet in ontvangst nemen** en informeerden mij dat ze niet nodig waren. Als die documenten niet mee werden gestuurd, **zou ik mijn Nederlandse nationaliteit automatisch verliezen.** Ik heb toen het aanvraagproces bij VSF beëindigd en ben vervolgens naar Wellington gevlogen om mijn paspoort aan te vragen.'
- Een respondent uit de **Verenigde Staten**: 'We **kregen geen bericht dat het paspoort klaar was**, met enorme vertraging (meer dan 8 weken), een hele hoop stress, VFS kan je niet bereiken om naar de stand van zaken te vragen, uiteindelijk met behulp van het consulaat, het paspoort kunnen ophalen in Zwitserland ipv USA, en met heel veel dank en goed meedenken van iemand bij het consulaat.

6. Aanvullende diensten (Vragen 17–23)

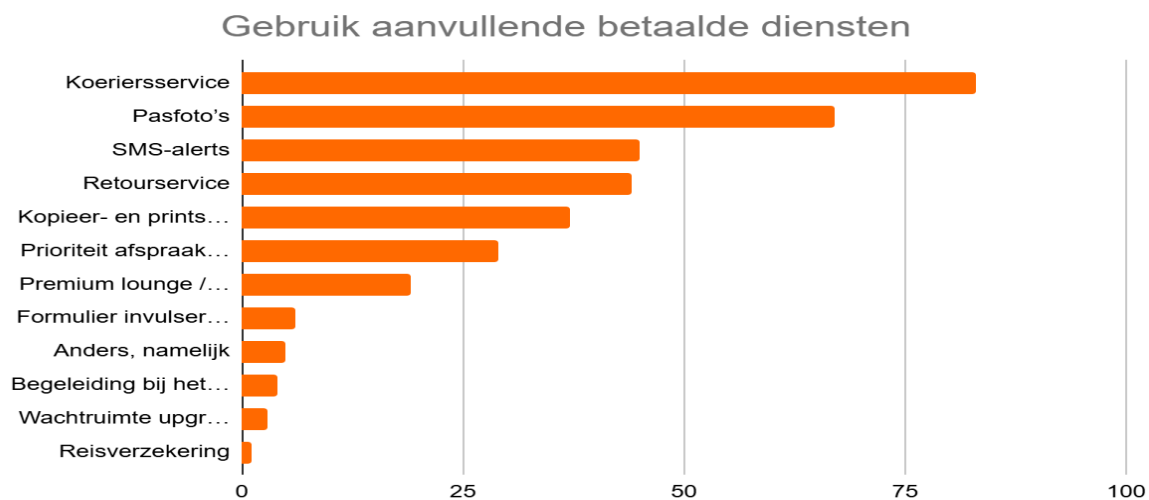
6.1. Kernbevindingen

Een meerderheid van de respondenten (53%) heeft gebruikgemaakt van aanvullende betaalde diensten van VFS Global. Van de **299 respondenten** heeft **159 respondenten (53%)** gebruikgemaakt van aanvullende betaalde diensten. Dit komt het meest voor in **Oceanië (69%), Noord-Amerika (61%), Azië (59%)** en **Europa (47%)**. In **Afrika** ligt het aandeel lager (**35%**).

De meest gebruikte diensten zijn **de koeriersservice** (83 respondenten, 28%), **pasfoto's** (67 respondenten, 22%) en **SMS-alerts** (45 respondenten, 21%). Daarnaast maakt een kleinere groep gebruik van **retourservice** (44 respondenten, 15%), **kopieer- en printservice** (37 respondenten, 12%), **prioriteitafspraken** (29 respondenten, 10%) en **premium lounge-afspraken** (19 respondenten, 6%). Slechts enkele respondenten maken gebruik van **formulierinvulservice, begeleiding bij het aanvraagproces, wachtruimte-upgrades** of **reisverzekering** (samen minder dan 5%).

De meerderheid van de respondenten die een betaalde dienst van VFS Global heeft gebruikt, geeft aan dat dit niet vrijwillig was. Van de **146 respondenten** gaven **87 respondenten (60%)** aan dat deze diensten niet volledig vrijwillig waren, terwijl 56 respondenten (38%) het wel als vrijwillig hebben ervaren.

De totale kosten voor deze aanvullende diensten liggen voor de meerderheid onder de €50 (89 respondenten, 56%), gevolgd door €50–€200 (63 respondenten, 40%). Slechts 7 respondenten (4%) betaalden meer dan €200.

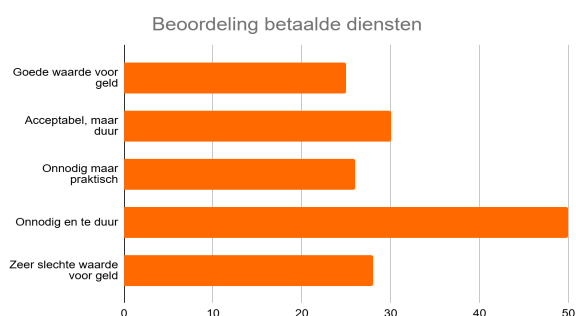


6.2. Wat valt op?

- Veel respondenten geven aan dat de betaalde diensten vaak niet **vrijwillig** voelen en soms zelfs door VFS Global worden afgedwongen.
- Respondenten geven ook aan dat ze deze diensten **moeten gebruiken** om hun aanvraag af te kunnen ronden.
- Premium lounge wordt vaak genoemd als **verplicht** voor ouderen of mensen met kinderen.

6.3. Duiding van de resultaten

Aanvullende diensten worden vaak ervaren als noodzakelijk om de aanvraag af te ronden. Dit leidt tot het gevoel dat VFS Global een commerciële laag toevoegt aan een consulaire dienst. Wat betreft **vermijdbare kosten** geeft 58% van de respondenten (92 personen) aan dat zij extra kosten hebben gemaakt die volgens hen niet nodig hadden moeten zijn, terwijl 34% (54 respondenten) dit niet zo ervaart.



De beoordeling van deze extra kosten laat een verdeeld beeld zien: 16% vindt de kosten voor aanvullende diensten goede waarde voor geld, 19% noemt ze acceptabel maar duur, 16%

ervaart ze als onnodig maar praktisch, en 31% beoordeelt ze als onnodig en te duur. Ten slotte spreekt 18% van zeer slechte waarde voor geld.

6.4. Casussen en ervaringen

- Respondent uit **Australië**: 'Tijdens de afspraak werden we bovendien **onder druk gezet om extra te betalen voor een sms-bericht wanneer de paspoorten klaar zouden liggen**. Later bleek dat deze toeslag niet verplicht was. Na hierover een klacht ingediend te hebben bij VFS Global werd het bedrag uiteindelijk terugbetaald.'
- Respondent uit de **Verenigde Staten**: 'Dan zijn er nog belachelijke regels zoals: "You can only bring a plastic bag with application paperwork - no backpack or laptop. Phone is allowed (must be on but silent). There's no storage area either. No one can accompany." Er is inmiddels wel de mogelijkheid om **een locker te gebruiken, maar die kost \$20.**'
- Respondent uit de **Verenigde Staten**: 'VSF had mijn pasfoto's gemaakt en juist die **foto's werden afgekeurd.**'
- Respondent uit de **Verenigde Staten**: 'Hoewel de kosten hoog waren **voorkwam het dat we met drie personen naar NYC moesten reizen**, een notary public moesten inschakelen, en dat we een extra reis naar Boston zouden moeten maken om de paspoorten op te halen.'

7. Klachtenafhandeling (Vragen 24-28)

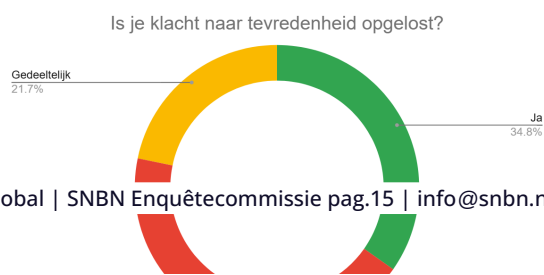
7.1. Kernbevindingen

Uit de resultaten blijkt dat slechts een minderheid van de respondenten een klacht heeft ingediend over de dienstverlening van VFS Global: **60 respondenten (20%)** dienden daadwerkelijk een klacht in, terwijl **239 respondenten (80%)** dat niet deden. Van de ingediende klachten werd **45%** gemeld bij VFS Global zelf en **46%** bij de Nederlandse ambassade of het ministerie; **10%** diende een klacht elders in.

De afhandeling van klachten verloopt traag: van de 60 respondenten met een klacht geeft **38%** aan dat hun klacht nog steeds niet is afgehandeld, terwijl slechts **25%** binnen twee weken een reactie ontving en **7%** binnen één maand. De tevredenheid over de snelheid van afhandeling is gemengd: van de 23 respondenten die deze vraag beantwoordden, was **31%** (zeer) ontevreden, terwijl **43%** (zeer) tevreden is.

Wat betreft de uitkomst geeft **35%** aan dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, **43%** dat dit niet het geval is, en **22%** dat de klacht slechts gedeeltelijk is opgelost.

Redenen die respondenten noemen:



- Geen vertrouwen dat een klacht iets oplevert.
- Eerdere klachten werden genegeerd.
- Geen duidelijk klachtenproces.

7.2. Wat valt op?

Respondenten die wél een klacht in hebben gediend melden:

- Geen reactie.
- Lange afhandeling.
- Klacht niet opgelost.
- Klacht wordt doorgeschoven tussen VFS Global en het consulaat.

7.3. Duiding van de resultaten

Het klachtenproces functioneert niet naar behoren. Respondenten voelen zich niet gehoord, voelen zich afhankelijk van een commerciële dienst, of zien geen reden of hebben weinig vertrouwen om een klacht in te dienen. Andere respondenten zijn bang voor de consequenties van het indienen van een klacht zoals de vertraging van hun documenten.

7.4. Casussen en ervaringen

- Een respondent uit het **Verenigd Koninkrijk**: 'Ambassade gebeld met klacht waar ze niets mee gedaan hebben. "Het is VFS, daar kunnen wij niets aan doen" was het antwoord.'
- Een respondente uit het **Verenigd Koninkrijk**: 'Ik heb geen klacht ingediend omdat **ik het gevoel heb dat daar toch niks mee gedaan wordt**. Ook krijg ik het idee dat we uitgebuit worden omdat ze heel goed weten dat je niet zonder paspoort kan.'
- Een respondent uit **Spanje**: 'Ik heb een verzoek ingediend tot **verwijdering van mijn gegevens** mbt GDPR (na verlenging paspoort eerder dit jaar). 'Hier is 3+ weken na verzending niet op gereageerd.'

8. Vertrouwen & Data (Vragen 29-31)

8.1. Kernbevindingen

De resultaten laten zien dat het vertrouwen van de respondenten in het toezicht van de Nederlandse overheid op de dienstverlening van VFS Global zeer laag is: **75%** van de respondenten heeft geen vertrouwen dat de overheid voldoende toezicht houdt.

Slechts **4 respondenten (1%)** hebben volledig vertrouwen en **8 respondenten (3%)** grotendeels vertrouwen. Een grotere groep van **29 respondenten (10%)** is neutraal, maar het merendeel geeft aan weinig tot geen vertrouwen te hebben: **47 respondenten (16%)**

hebben grotendeels geen vertrouwen en **176 respondenten (59%)** helemaal geen vertrouwen. Daarnaast weet **12%** van de respondenten niet of er voldoende toezicht is.

Ook het vertrouwen in de omgang met persoonsgegevens door VFS Global is beperkt. Slechts **32 respondenten (11%)** hebben volledig vertrouwen en **44 respondenten (15%)** grotendeels vertrouwen. De grootste groep, **91 respondenten (30%)**, is neutraal.

Tegelijkertijd geeft **19%** aan niet helemaal vertrouwen te hebben in de zorgvuldigheid van VFS Global, en **25%** heeft helemaal geen vertrouwen in de manier waarop hun persoonlijke gegevens worden behandeld.

Respondenten melden/geven aan:

- Ervaren commercialisering van de dienstverlening door VFS Global.
- Onzekerheid over databeveiliging.
- Angst dat gegevens worden gedeeld.
- Onduidelijkheid over bewaartermijnen van persoonlijke gegevens.

8.2. Wat valt op?

- Vertrouwen is **laag**, vooral in Afrika, Azië, en Europa.
- Respondenten voelen zich **onveilig** bij het idee dat een commerciële partij hun persoonlijke gegevens zoals paspoortdata beheert.

8.3. Casussen en ervaringen

- Een respondent uit **Nederland**: 'Zelf je eigen taken uitvoeren en afschuiven op een commerciële instelling en de burger ervoor op laten draaien. Een visum voor Nederland vraag je aan op een ambassade of consulaat. **'Privacy-gevoelige gegevens horen niet bij een bedrijf.'**
- Een respondent uit **Zuid-Afrika**: 'Documenten liggen open op de balies.'
- Een respondent uit het **Verenigd Koninkrijk**: 'Iedereen in de wachtruimte kon alles horen.'
- Een respondent uit de **Verenigde Staten**: 'Het is voor mensen die betrekkingen of familie hebben in landen als China, Rusland, Noord-Korea, Iran, en vele andere landen niet verstandig om hun **paspoort- en adresgegevens met een bedrijf als VFS (gevestigd in Dubai/India) te delen.**'
- Een respondent uit de **Verenigde Staten**: 'Het ministerie heeft VFS Global kennelijk geïnstrueerd om het EU-geharmoniseerde aanvraagformulier zonder portaalbarcode te weigeren, zonder dat hiervoor een kenbare wettelijke grondslag bestaat. Ondanks een formele klacht, een Woo-verzoek en een lopende procedure bij de Europese Commissie is tot op heden geen heldere verantwoording gegeven over de rechtsgrond of het toezicht op deze eis. Dat **een commercieel bedrijf als VFS Global zelfstandig kan bepalen welke**

formulieren wel of niet in behandeling worden genomen, zonder dat dit herleidbaar is tot een gepubliceerde regel, wijst op onvoldoende toezicht.'

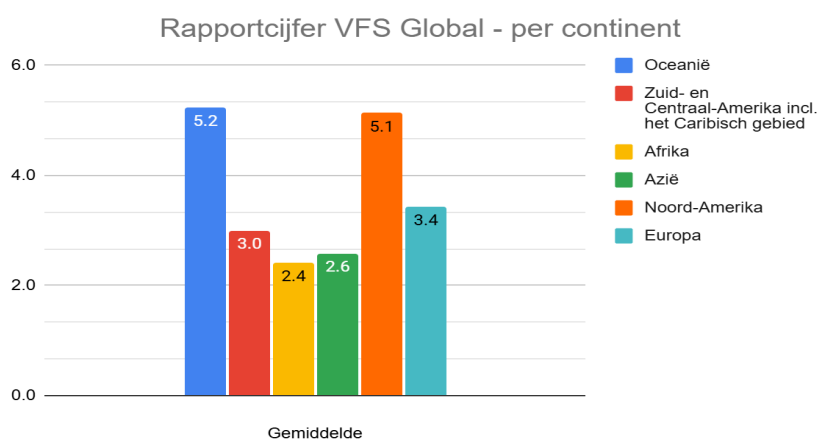
→ Een respondent uit het **Verenigd Koninkrijk**: *'De veiligheid in het gebouw in Londen is droevig. Ondanks dat er werd aangekondigd dat tassen werden gecontroleerd, gebeurde dat niet. Toen ik er in februari '26 was, waren er behalve de mensen die al geholpen werden, minstens 80 mensen in de wachtruimte. Niet iedereen kon zitten, er waren twee buggy's met kleuters, allemaal op de eerste verdieping.'*

9. Algemene beoordelingen & Verbeteringen (Vragen 32-34)

9.1. Kernbevindingen

De respondenten beoordelen de dienstverlening van VFS Global gemiddeld met een **rapportcijfer van 3,9**, met een mediaan van 3. Dit betekent dat de meeste respondenten een laag cijfer geven en dat de waardering structureel achterblijft. Respondenten die problemen hebben ervaren geven een aanzienlijk lager gemiddelde van 2,8, terwijl respondenten zonder problemen uitkomen op 5,3. Dit laat zien dat negatieve ervaringen een sterke invloed hebben op de totale beoordeling, maar dat zelfs respondenten die geen problemen ondervonden hebben VFS Global gemiddeld een onvoldoende geven.

Er zijn duidelijke verschillen tussen continenten. Respondenten in Europa geven gemiddeld een 3,4, terwijl respondenten in Noord-Amerika met 5,1 aanzienlijk positiever zijn. In Azië en Afrika liggen de cijfers het laagst, met respectievelijk 2,6 en 2,4, wat wijst op structurele problemen in deze regio's. Respondenten in Zuid- en Centraal-Amerika geven gemiddeld een 3,0, (2 respondenten) terwijl Oceanië met 5,2 tot de hoogste waarderingen behoort.



De spreiding van de cijfers laat zien dat hoge beoordelingen (7–10) nauwelijks voorkomen (21%), terwijl lage cijfers (1–4) sterk domineren (65%). **Dit bevestigt dat de algemene**

tevredenheid over VFS Global laag is en dat de dienstverlening in veel regio's als onvoldoende wordt ervaren.

Respondenten noemen als belangrijkste verbeterpunten:

- Meer beschikbare afspraken.
- Betere website.
- Minder commerciële druk.
- Uniforme procedures.
- Betere communicatie.
- Professionaliteit op locatie.
- Veiligheid van gebouwen.

9.3. Samenvatting

Het vertrouwen van de respondenten in VFS Global is laag. Respondenten voelen zich ongemakkelijk bij het idee dat een commerciële partij hun persoonlijke gegevens zoals paspoortdata beheeren. Voor beleid betekent dit dat de huidige uitbesteding constructie onvoldoende waarborgen biedt voor kwaliteit, uniformiteit, en betrouwbaarheid.

9.4. Casussen en ervaringen

- Een respondent uit de **Verenigde Staten**: 'Het was **chaotisch, onprofessioneel** en totaal niet wat je mag verwachten bij een paspoortaanvraag. Ik geef een 2.'
- Een respondent uit **Zuid-Afrika**: 'Door de afstand ben ik **volledig afhankelijk van duidelijke communicatie**, dat ontbreekt vaak.'

10. Contact & toestemmingen (Vragen 32-34)

10.1. Kernbevindingen

- 75% van de respondenten geeft toestemming om benaderd te worden.
- Respondenten zijn bereid om hun ervaringen te delen met SNBN en BuZa.

10.2. Wat valt op?

- Er is veel **betrokkenheid** en bereidheid om mee te werken aan verbetering.
- Respondenten willen dat hun ervaringen worden gebruikt om **beleid te veranderen**.

10.3. Casussen en ervaringen

→ Een respondent uit **Dubai**: 'Ik wil graag dat mijn ervaring wordt gebruikt om dit te verbeteren, het moet echt anders.'

11. Kernconclusie

De uitkomsten laten een consistent en breed gedragen beeld zien: **de dienstverlening van VFS Global schiet wereldwijd tekort en vormt voor veel respondenten een structurele belemmering bij het aanvragen van essentiële documenten zoals paspoorten en ID-kaarten**. Het grootste knelpunt is het afspraakproces, waarin **57%** aangeeft dat het moeilijk of zeer moeilijk is om een afspraak te krijgen en **58%** daadwerkelijk problemen ervaart. Dit probleem is het meest uitgesproken in **Afrika (74%)**, maar komt in alle continenten voor.

De kwaliteit van informatievoorziening en begeleiding is onvoldoende, wat leidt tot fouten, vertragingen en onzekerheid. **35%** van de respondenten heeft vertraging opgelopen door fouten of onduidelijkheden in het proces, met uitschieters in Afrika (**65%**). Aanvullende betaalde diensten worden veel gebruikt (**53%**) en door **60%** niet als vrijwillig ervaren, wat wijst op een commerciële druk die niet past bij consulaire dienstverlening. Bepaalde betaalde diensten, zoals het nemen van pasfoto's en het thuis bezorgen van documenten, worden door de respondenten wel gewaardeerd.

Het klachtenproces functioneert nauwelijks: **80%** dient geen klacht in, vaak uit gebrek aan vertrouwen, en van de ingediende klachten is **38%** nog niet afgehandeld. Het vertrouwen in zowel VFS Global als het toezicht door de Nederlandse overheid is zeer laag: **75%** heeft geen vertrouwen in het toezicht, en **44%** vertrouwt VFS Global niet of helemaal niet met het behandelen van persoonsgegevens.

Deze ervaringen vertalen zich in een structureel lage waardering: het **gemiddelde rapportcijfer voor VFS Global is een 3,9**, met een mediaan van **3**. In regio's met veel problemen, zoals Afrika (2,4) en Azië (2,6), liggen de cijfers nog lager. Alleen Noord-Amerika (5.1) en Oceanië (5.2) scoren iets hoger, maar blijven alsnog onder de maat.

De kern is dat de uitbesteding van consulaire taken aan VFS Global onvoldoende waarborgen biedt voor kwaliteit, betrouwbaarheid, toegankelijkheid en veiligheid. De problemen zijn niet incidenteel, maar systemisch en wereldwijd zichtbaar.

De enquête laat zien dat dit geen incidenten zijn maar een **breed, internationaal patroon** van:

- Extreem beperkte afspraak beschikbaarheid.

- Slecht functionerende website.
- Inconsistente procedures.
- Pushen van betaalde diensten.
- Gebrek aan kennis van Nederlandse regels.
- Onveilige situaties op locaties.
- Twijfels over dataveiligheid.
- Grote financiële en emotionele impact op burgers.

De data tonen een **systemische mislukking**, niet een reeks losse klachten.