N°4591
Entrée le 06.08.2026
Chambre des Députés
Déclarée recevable
Président de la Chambre des Députés
(s.) Claude Wiseler
Luxembourg, le 06.08.2026
Chambre des Députés

piraten.lu

PIRATEN

Claude WISELER
President vun der
Chamber vun den Deputéierten
19, um Krautmaart
L-1728 Lëtzebuerg

Lëtzebuerg, den 06/08/2026

Här President,

Sou wéi den Artikel 80 vun eisem Chambersreglement et virgesäit, bieden ech Iech, dës parlamentaresch Fro un de Minister fir Aussenugeleeënheeten weiderzeleeden.

An der Äntwert op meng parlamentaresch Fro n° 4172 vum 3. Juli 2026 huet den Här Minister matgedeelt, datt Lëtzebuerg op fënnef Poste mat VFS Global als external service provider zesummeschafft: New Delhi zënter dem 23. August 2013, Ankara zënter dem 23. Februar 2018, Abu Dhabi zënter dem 9. Mäerz 2023, Beijing zënter dem 8. Dezember 2023 a Shanghai zënter dem 22. Dezember 2023.

Meng Fro n° 4172 huet sech bei den onugekënnegten Inspektiounen no Artikel 43 (11) vum Visacode op all Poste bezunn. D'Äntwert huet awer just Inspektiounen an Indien an a China opgezielt. Fir Ankara a fir Abu Dhabi goufe keng Inspektiounen ugeschwat.

D'Äntwert huet ausserdeem festgehalen, datt d'Eskalatiounsmechanismen an de Kontrakter bis elo just a Form vu Corrective Action Plans, strukturéierte Suivi-Reuniounen an engem kontinuéierlechen Austausch ëmgesat goufen, an datt méi streng Sanktioune bis haut net néideg waren. Als Reaktioun op de Rapport vum Ombudsman vun 2022 goufen ënner anerem e Präziséiere vun den Instruktiounen un de Prestataire an eng Verstäerkung vun de Formatioune genannt.

An der Praxis entscheet d'Qualitéit vun den Assistenzkanäl, an d'Méiglechkeet fir sech ze bekloe wann eppes net klappt, doriwwer, ob de Betraffene reell Zougang zum Verfaren huet. Wann d'Assistenzkanäl vum Prestataire keng Weiderleedung un déi zoustänneg Autoritéiten erlaben, bleift de Betraffene ouni Recours.

An deem Zesummenhang wéilt ech dem Minister dës Froe stellen:

Sensibilité Politique Piraten
Chambre des Députés

piraten.lu

PIRATEN

1. Wéi vill onugekënnegt Inspektiounen no Artikel 43 (11) vum Visacode goufen zu Ankara an zu Abu Dhabi zënter dem Ufank vun de jeeweilege Kontrakter duerchgefouert, zu wéi engen Datumen a mat wéi enge Resultater?
2. Falls op dëse Poste keng oder just wéineg Inspektioune stattfonnt hunn, wat sinn d'Grënn dofir?
3. Kann den Här Minister de Monitoring-Rapport 2025, op deen an der Äntwert op d'Fro n° 4172 verwise gouf, der Chamber zoukomme loossen?
4. Wéi eng Weeër huet eng Persoun, déi mam Prestataire e Problem huet, fir sech ze bekloen? Gëtt et e Wee, fir sech direkt un déi lëtzebuergesch Vertriedung ze wenden, ouni iwwer de Prestataire ze goen, a wéi gëtt dëse Wee de Leit matgedeelt?
5. Gëtt et beim Prestataire eng formaliséiert Prozedur, fir en Dossier un déi lëtzebuergesch Autoritéite weiderzeginn, wann eng Demande net an d'Standardschema passt? Wa jo, no wéi enge Krittäre gëtt esou eng Weiderleedung ausgeléist, a wéi vill Fäll goufen esou an de leschten dräi Joer weidergeleet?
6. Wéi vill Reklamatiounen iwwer de Prestataire sinn an de leschten dräi Joer agaangen? Ech bieden ëm eng Opdeelung no Posten a no Thema, souwéi ëm en Uginn iwwer d'Suitten, dorënner d'Zuel vun de Remboursementer, déi an der Äntwert op d'Fro n° 4172 ugeschwat goufen.
7. Ginn d'Reklamatioune vum Prestataire selwer un d'Ambassade gemellt, oder erfaasst d'Ambassade se onofhängeg? Wéi gëtt kontrolléiert, datt keng Reklamatioun um Niveau vum Prestataire hänke bleift?
8. Wéi eng Assistenzkanäl bitt de Prestataire de Leit un, déi eng Demande fir Lëtzebuerg stellen (Telefon, E-Mail, Chat, Messagerie)? A wéi enge Sprooche funktionéieren dës Kanäl, a wéi eng Reaktiounszäite sinn a de Kontrakter festgehalen?
9. Gëtt d'Qualitéit vun dësen Assistenzkanäl kontrolléiert? Wa jo, mat wéi enge Leeschtungsindikatoren a mat wéi enger Frequenz? Ginn dës Kanäl och am Kader vun den onugekënnegten Inspektioune gepréift?
10. Wéi gesäit d'Formatioun vun de Mataarbechter vum Prestataire am Detail aus? Wien schafft d'Inhalter aus, wien hält se of, wéi laang dauert se, a wéi dacks gëtt se widderholl?
11. Ass de Ministère un der Definitioun vun den Inhalter bedeelegt, a gëtt iwwerpréift, datt d'Mataarbechter d'Formatioun tatsächlech absolvéiert hunn?

Sensibilité Politique Piraten
Chambre des Députés

12. Ginn d'Mataarbechter doriwwer forméiert, a wéi enge Fäll si musse soen, datt eng Demande direkt beim Konsulat anzereeche wier, esou wéi den Artikel 43 (5) vum Visacode et virgesäit?
13. Wéi eng Zort Verstouss misst virleien, fir datt de Staat eng Suspensioun oder eng Terminéierung vum Kontrakt géif applizéieren?
14. Ginn d'Erfarungen aus de Reklamatiounen an aus dem Monitoring bei der Erneierung oder der Neivergab vun de Kontrakter berücksichtegt? Wa jo, op wéi eng Manéier?

Mat déiwem Respekt,

CLEMENT Sven
Deputéierten