

AANHANGSEL TOT DE HANDELINGEN VAN DE GEMEENTERAAD

(Vragen van de fractie VVD Rijswijk)

No. 24020

Rijswijk, 27 augustus 2024

Corsa nummer: 24.079583

Sluiting vrije inloop publieksbalies De Rijswijkse VVD heeft met ontzetting kennis genomen van de mededeling van de gemeente Rijswijk om de vrije inloop bij de publieksbalies te staken gedurende de zomerperiode. Mede in het licht van het feit dat deze balies zonder afspraak open zouden blijven nadat een door de Rijswijkse VVD hiertoe ingediende motie was aangenomen. Daarom de volgende vragen.

1. Waarom heeft de gemeente besloten tot deze maatregel die ingaat tegen de wens van de gemeenteraad, ook is het voor een beperkte periode.
2. De redenen die in persbericht worden genoemd (meer aanvragen voor paspoorten etc en zomerperiode) zouden reeds lange tijd bekend moeten zijn. Welke alternatieve maatregelen zijn overwogen, wanneer zijn alternatieve plannen ontwikkeld en om welke redenen zijn deze afgewezen? Indien er geen alternatief plan is ontwikkeld: waarom niet?
3. De aankondiging dat de vrije inloop niet meer mogelijk is, is nogal kort dag: 22 juli de aankondiging, de maatregel gaat de 24e in. Waarom deze haast? Is de gemeente wel in control over de eigen dienstverlening?
4. wat zijn de wachttijden voor het maken van een afspraak bij de Publieksbalie? Indien deze wachttijden (te) lang zijn, bijvoorbeeld met als gevolg dat inwoners niet meer op vakantie kunnen, is deze maatregel dan wel proportioneel?
5. het college legt een motie van de raad naast zich neer, als is het tijdelijk. Dat is best een issue. Om welke reden wordt de raad hier niet over geïnformeerd door het college maar moet de raad dit vernemen vanuit de media?

Ik verzoek, gelet de urgentie van de problematiek, tot een zeer spoedige beantwoording van de vragen. De raad is met reces. Het college en de ambtelijke organisatie niet.

Het college beantwoordt de vragen als volgt:

1. *Waarom heeft de gemeente besloten tot deze maatregel die ingaat tegen de wens van de gemeenteraad, ook is het voor een beperkte periode.*

We willen een bereikbare en betrouwbare gemeente zijn. Waar bezoekers snel geholpen worden aan de publieksbalies, met afspraak én op vrije inloop. Daaraan konden we niet in voldoende mate voldoen. De toegenomen drukte, vooral bij vrije inloop aan de publieksbalies, zorgde voor extra druk op de dienstverlening en de baliemedewerkers. De wachttijden voor bezoekers zonder afspraak liepen op sommige momenten op tot 2 uur. De eerder getroffen maatregelen bleken onvoldoende te zijn. Daarom hebben we deze noodgreep toegepast. Het grote voordeel hiervan is dat onze dienstverlening dan beter planbaar is, de druk op de publieksbalies beter gespreid kan worden en lange wachttijden worden voorkomen.

2. *De redenen die in persbericht worden genoemd (meer aanvragen voor paspoorten etc en zomerperiode) zouden reeds lange tijd bekend moeten zijn. Welke alternatieve maatregelen zijn overwogen, wanneer zijn alternatieve plannen ontwikkeld en om welke redenen zijn deze afgewezen? Indien er geen alternatief plan is ontwikkeld: waarom niet?*

Vanwege de paspoortpiek en de toename van vrije inloop zijn er eerder al een aantal maatregelen genomen:

- De openingstijden zijn verruimd. Sinds 1 maart 2024 kunnen inwoners op maandagmiddag op afspraak terecht voor het aanvragen van reisdocumenten. Een afspraak hiervoor duurt 10 minuten. Daardoor zijn er per week 120 mogelijkheden bij gekomen voor het aanvragen van een reisdocument. Deze mogelijkheden worden goed benut.
- Via diverse communicatiekanalen van de gemeente hebben we inwoners geadviseerd tijdig een afspraak te maken vanwege de paspoortpiek.
- De mogelijkheid voor vrije inloop is beperkt tot een uur voor sluitingstijd. Dit om ervoor te zorgen dat alle werkzaamheden nog dezelfde dag kunnen worden afgerond.

Ondanks de getroffen maatregelen bleven de wachttijden lang en de werkdruk te hoog, wat resulteert in meer ziekteverzuim onder de medewerkers. De situatie is extra zorgelijk, omdat personeel moeilijk te vinden is. Dit komt door de krappe arbeidsmarkt en de strenge vereisten die gesteld worden aan baliemedewerkers. Dit maakte extra maatregelen noodzakelijk.

3. *De aankondiging dat de vrije inloop niet meer mogelijk is, is nogal kort dag: 22 juli de aankondiging, de maatregel gaat de 24e in. Waarom deze haast? Is de gemeente wel in control over de eigen dienstverlening?*

Ja, wij zijn in control over de eigen dienstverlening, maar de dienstverlening aan de publieksbalies moest geoptimaliseerd worden. Zoals hierboven beschreven legt de vrije inloop veel druk op de dienstverlening en op baliemedewerkers. Omdat ondanks de eerder getroffen maatregelen de wachttijden lang bleven en de werkdruk te hoog, is besloten tot een tijdelijke stop van de vrije inloop. De korte termijn tussen aankondiging en ingangsdatum van de maatregel was mede om te voorkomen dat er alsnog een (nog grotere) piek zou ontstaan in de vrije inloop. De maatregel is er immers op gericht om die te voorkomen.

4. *Wat zijn de wachttijden voor het maken van een afspraak bij de Publieksbalie? Indien deze wachttijden (te) lang zijn, bijvoorbeeld met als gevolg dat inwoners niet meer op vakantie kunnen, is deze maatregel dan wel proportioneel?*

De wachttijden voor het maken van een afspraak bij de publieksbalies zijn normaliter binnen 10 werkdagen. Inwoners krijgen een brief van de gemeente, 6 weken voordat hun reisdocument verloopt, met het advies om dit op tijd aan te vragen. Daarnaast er is altijd ruimte om telefonisch een spoedafspraak in te plannen.

Het afhalen van een nieuw rijbewijs, paspoort of identiteitskaart kan altijd zonder afspraak.

5. *Het college legt een motie van de raad naast zich neer, als is het tijdelijk. Dat is best een issue. Om welke reden wordt de raad hier niet over geïnformeerd door het college maar moet de raad dit vernemen vanuit de media?*

Ons voornemen was inderdaad om uw raad hierover tijdig te informeren, voorafgaand aan verzending van ons nieuwsbericht in de media. Dat is helaas in de afstemming niet goed gegaan. De maatregel is tijdelijk. Het college heeft inmiddels onderzocht hoe we de dienstverlening, en met name de mogelijkheden voor vrije inloop, wél goed kunnen inrichten. Over dit onderzoek wordt u met een raadsinformatiebrief geïnformeerd.

burgemeester en wethouders,

de secretaris,

de burgemeester,

P.M. Schuit

H. Sahin