

Raadsinformatiebulletin

Valkenburg, 24 mei 2019



Betreft: Maatregelen lange wachttijden Klant Contact Centrum

Registratienummer: 19.28

Geachte leden van de raad,

In dit raadsinformatiebulletin informeer ik u over de wachttijden bij ons Klant Contact Centrum (KCC) en de maatregelen die wij hebben genomen.

Maatregelen

Door een krappe personeelsbezetting bij het KCC liep de wachttijd voor het aanvragen van rijbewijzen en reisdocumenten op tot vier weken. Hierop zijn maatregelen genomen: door inhuur van een extra tijdelijke medewerker is de wachttijd inmiddels teruggebracht naar één week. Natuurlijk streven wij er naar om de wachttijden nog verder terug te brengen.

Spoedprocedure

Door de lange wachttijden zagen klanten zich genoodzaakt om de spoedprocedure toe te passen. De spoedprocedure is een landelijke regeling waarvoor extra rijksleges moeten worden betaald. Voor een rijbewijs bedragen de extra kosten € 34,10 en voor een reisdocument € 48,60. Deze kosten worden door ons doorbetaald aan het Rijk. Omdat onze klanten door de lange wachttijden gedwongen waren om de spoedprocedure toe te passen, hebben wij besloten om alle klanten die tussen 15 april en 15 mei spoedkosten hebben betaald, deze kosten terug te betalen. Deze klanten worden door ons benaderd zodat we de gemaakte extra kosten kunnen retourneren. Het gaat in totaal om 41 spoedaanvragen met een totaalbedrag van € 1.543,10.

Ik hoop u hiermee voorlopig voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

drs. J.J. Schrijen
burgemeester