

GEMEENTE HILVERSUM
POSTBUS 9900
1201 GM HILVERSUM

BEZOEKADRES:
RAADHUIS
DUDOKPARK 1
TELEFOONNUMMER: 14 035
WWW.HILVERSUM.NL

Aan de gemeenteraad
cc college van B en W
cc pers

DATUM 20 december 2021
ZAAKNUMMER 1081406
BEHANDELD DOOR M. Schikhof
TELEFOON (035) 629 2804
UW KENMERK T21/114
BIJLAGEN ---
BETREFT bekorten wachttijd aanvragen producten Burgerzaken

Geachte raads- en commissieleden,

Burgemeester Broertjes heeft op 3 november 2021 toegezegd aan de raadscommissie ("3. Beeldvorming Programmabegroting 2022 en Belastingverordeningen 2022"), dat hij samen met wethouder Wolthers zal bekijken of er aanvullende maatregelen moeten worden genomen om de wachttijden voor het aanvragen van een paspoort te bekorten, ook in relatie tot de komende gemeenteraadsverkiezingen, en daar schriftelijk op terug te komen (T21/114).

1. wachttijd aanvragen producten Burgerzaken

Na het afschalen van de coronamaatregelen in september door het Rijk, nam de vraag naar identiteitsbewijzen sterk toe. In combinatie met de beperkte capaciteit (zie ook de beantwoording van de artikel 41 vragen van Leefbaar Hilversum, collegebrief van 24 november j.l.) leidde dit tot een oplopende wachttijd voor het maken van een afspraak bij burgerzaken.

Om de dienstverlening te verbeteren, hebben we de volgende maatregelen genomen:

- In gevallen van grote spoed wordt een afspraak 'tussendoor' gemaakt;
- Extra inhuur van capaciteit op de loketten van burgerzaken;
- Meer medewerkers inwerken op burgerzaken;
- Openstellen van meer balies;
- Verruiming openingstijden: Voorheen waren de balies dicht van 12:00 tot 14:30 op maandag, dinsdag en woensdag, van 13:00 tot 17:00 (aanvang avondopenstelling) op donderdag en op vrijdag van 13:00 tot 17:00 uur. Nu zijn de loketten op alle werkdagen open van 08:30 tot 17:00 uur; op donderdag van 08:30 tot 19:30 uur.

Deze maatregelen hebben resultaat: op 8 december was de wachttijd weer binnen de norm van vijf werkdagen.

Vanzelfsprekend doen we er alles aan om dit zo te houden. De vraag naar identiteitsbewijzen is het afgelopen anderhalf jaar echter wisselvallig geworden.

Eenzijds houden we er rekening mee, dat het openstellen van meer afspraakmogelijkheden een aanzuigende werking kan hebben. Waar eerst een deel van de inwoners het aanvragen of verlengen van een reisdocument heeft uitgesteld, bestaat er nu een kans dat iedereen met een verlopen document een nieuw document aan zal vragen zodra hij/zij de gelegenheid ziet om een afspraak te maken. Anderzijds kan de recente verscherping van de maatregelen met zich mee brengen dat de vraag naar identiteitsbewijzen inzakt. We zien daar nu al tekenen van. Omdat we de capaciteit niet in het zelfde tempo kunnen op- en afschalen als de vraag naar identiteitsbewijzen, onderzoeken we of we met gerichte communicatie meer kunnen sturen op de vraag naar identiteitsbewijzen.

De kosten van de extra inzet ramen we op € 36.000 in 2021 en € 116.000 in 2022. We willen deze kosten dekken uit de COVID-19-reserve. U zult hierover nader worden geïnformeerd middels een verzamelraadsinformatiebrief over onttrekkingen aan de COVID-19-reserve.

2. wachttijd en verkiezingen

We verwachten dat de wachttijd voor het aanvragen van een burgerzakenproduct geen invloed zal hebben op de verkiezingen. Kiesgerechtigden kunnen een ondersteuningsverklaring afleggen in de periode van 3 januari tot en met 31 januari 2022. Dat is twee weken langer dan gebruikelijk, in verband met COVID-19. Voor het afleggen van ondersteuningsverklaringen worden twee speciale avondopenstellingen georganiseerd.

Van de persoon die een ondersteuningsverklaring wil afleggen, moet de identiteit kunnen worden vastgesteld. Kiesgerechtigden met een verlopen legitimatiebewijs kunnen online een afspraak maken om een nieuw document aan te vragen. Ze hebben dan binnen tien werkdagen een nieuw document. Mocht het een inwoner die een ondersteuningsverklaring wil afleggen, onverhoopt niet lukken om op tijd over een nieuw document te beschikken, dan kan, conform de richtlijnen van de Kiesraad, zijn of haar identiteit door de ambtenaar worden vastgesteld door het overleggen van het verlopen legitimatiebewijs en het stellen van identificerende vragen.

Een en ander zal worden gecommuniceerd op de website en via social media.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Met deze brief beschouwen we toezegging T21/114 als nagekomen.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Hilversum,
de gemeentesecretaris,

de burgemeester,

W. Groot, ls.

P.I. Broertjes