Gemeente Duiven

Kennisgeving aan de gemeenteraad

Documentnummer:	201699697	*Zaaknummer:*	Z/25/137938

Portefeuillehouder(s): Huub Hieltjes

Voor vragen
Naam: Karel Baas
Telefoon: 0650683846
E-mail: K.Baas@1stroom.nl

Onderwerp: Wachttijden voor aanvraag reisdocumenten

Aanleiding voor deze kennisgeving

Bij de behandeling van de begroting 2025 in november vorig jaar, heeft de raad een amendement aangenomen om zodoende een sluitende begroting voor het jaar te kunnen presenteren aan de provincie. Besloten is het budget van ruim € 40.000 voor de opvang van de jaarlijks terugkerende paspoortpiek niet toe te kennen voor de jaren 2025 en 2026. Bij de behandeling van de motie is door de portefeuillehouder gewezen op de risico's die zouden kunnen optreden, te weten:

- Langere wachttijden voor de inwoners van Duiven die een reisdocument nodig hebben;
- Toename van het aantal spoedaanvragen met bijkomende meerkosten voor de inwoners van Duiven;
- Meer klachten van inwoners van Duiven over de wachttijden.

De wachttijd voor de aanvraag van reisdocumenten is inmiddels opgelopen tot 6 weken, het aantal spoedaanvragen is sterk verhoogd en we hebben dagelijks boze en zeer geëmotioneerde inwoners aan de telefoon als we hen vertellen wat de wachttijd is.

In de motie is opgeroepen inwoners goed en tijdig te informeren. We hebben de mogelijkheden die ons ter beschikking staan ingezet en blijven dit ook doen. Daarbij geven we extra aandacht aan de mogelijkheid het rijbewijs digitaal aan te vragen, wat wachttijd scheelt en balietijd vrijmaakt.

Relevant beleidskader

1. Begroting 2025
2. Amendement CDA en VVD horend bij raadsvoorstel C.12 Programmabegroting Duiven 2025-2028

Inhoud van mededeling

De wachttijd voor de aanvraag van een reisdocument is opgelopen tot 6 weken en op dit moment komt daar iedere 2 weken een week bij. We hebben inmiddels zo veel boze mensen aan de telefoon dat onze medewerkers steeds meer moeite krijgen hen uit te leggen wat de situatie is. Inwoners die op vakantie willen, lukt het steeds vaker niet om op tijd een afspraak te maken voor verlenging van reisdocumenten omdat zelfs de tijd die we inruimen voor spoedaanvragen al weken vol zijn. Dit leidt ertoe dat we emotionele mensen aan de telefoon hebben en hen niet op tijd kunnen helpen. Dit speelt ook voor inwoners van wie het reisdocument nog een aantal maanden geldig moet zijn bij entree of vertrek uit de bestemming. Tevens zien we dat steeds meer inwoners noodgedwongen een spoedaanvraag moeten doen, wat voor hen leidt tot het maken van hogere kosten.

Onze medewerkers ervaren deze druk iedere dag en doen hun uiterste best om toch waar mogelijk een oplossing te bieden. Ze starten regelmatig eerder met werken, proberen inwoners toch tussen de bestaande afspraken te helpen en offeren hun pauzes op om de inwoners maar te helpen. Tegelijkertijd heeft de ontstane situatie ook impact op het werkplezier en welbevinden van onze medewerkers. De werkdruk en druk door inwoners is zo hoog dat de mensen met tegenzin naar het werk komen omdat er, rondom dit dossier, steeds vaker boze en klagende inwoners aan de balie komen.

We kijken naarstig naar mogelijke oplossingen. De nood die we op dit moment ervaren kan echter alleen door extra capaciteit in te huren, en daar geld (€20.000) voor beschikbaar te stellen. Dat lost voor nu alleen het urgente probleem voor 2025 op. Ook voor de jaren 2026, 2027 en 2028 weten we zeker dat de paspoortenpiek zal optreden en bij gelijkblijvend budget zal hetzelfde effect optreden. Ook hiervoor is capaciteit nodig. De kosten hiervoor bedragen, zoals eerder aangegeven, ongeveer €40.000 per jaar.

Duiven, 20 mei 2025.

Burgemeester en wethouders van Duiven

A.F. (Anton) van der Gaag Gemeentesecretaris	mr. H.B. (Huub) Hieltjes burgemeester

Bijlagen:

Registratienummer:	*Omschrijving:*
201699702	Amendement Begroting- Dienstverlening

Digitaal verzegeld door Zynyo B.V.
Datum: 26-05-2025 13:58 CEST
Document ID:
e192028e-8ee9-4965-a3c5-b65d7dafeb6a