

Raadhuisplein 2
Postbus 63
3770 AB Barneveld
Telefoon 14 0342
E-mail info@barneveld.nl
Internet www.barneveld.nl
Whatsapp +316 1445 9278

Fractie VVD
De heer J. van Schaik

Geachte heer Van Schaik,

Datum:
14 juni 2022
Ons kenmerk:
2180

Behandeld door:
Peter van Beek

email:
p.vanbeek@barneveld.nl

Onderwerp:
**Wachttijden balie
burgerzaken**

Op 17 mei heeft u namens uw fractie vragen gesteld met betrekking tot de wachttijden bij burgerzaken. Wij beantwoorden uw vragen als volgt:

Ten eerste hebben we begrip voor uw zorg rondom de wachttijden voor het aanvragen van met name rijbewijzen, paspoorten en ID-kaarten. Ook voor het inschrijven van Oekraïense vluchtelingen is er helaas nog een (zij het korte) wachttijd. De maatschappelijke druk in dezen herkennen wij. Ook wij krijgen hierover diverse signalen. We zijn hierover al enkele weken in gesprek met directie en de leidinggevende van het team Publiekszaken en KCC. Niet alleen de druk aan de balie van Publiekszaken is hoog, datzelfde geldt ook voor de diverse omnichannel-kanalen bij het KCC.

Naast de normale piekdruk in het voorjaar, signaleren we dit jaar een aanzienlijk hogere belasting. Dit is het gevolg van het volgende:

- er is in de twee afgelopen Coronajaren zeer weinig gereisd. Nu dat weer mag, komen mensen tot de ontdekking dat veel documenten inmiddels zijn verlopen en aan vervanging toe zijn;
- kinderen die de afgelopen jaren geboren zijn hebben vrijwel geen identiteitsdocumenten aangevraagd;
- het aantal huwelijken stijgt weer;
- de gemeenteraadsverkiezingen hebben een extra belasting op de medewerkers gelegd;
- meer dan 200 Oekraïense vluchtelingen zijn opgevangen en moeten geregistreerd worden;
- er worden naturalisatiebijeenkomsten georganiseerd;

We zien dat dit samen zorgt voor een grote drukte. Deze drukte is niet alleen in Barneveld maar in het hele land merkbaar. Al deze werkzaamheden (en nog vele andere) moeten door grotendeels dezelfde medewerkers worden uitgevoerd. Daarbij was er de afgelopen periode sprake van een aanzienlijk verhoogd ziekteverzuimpercentage en enkele (vrijwel onmogelijk in te vullen) vacatures. Ook inhuur van gekwalificeerde medewerkers blijkt vrijwel niet mogelijk te zijn.

In de door u gekozen volgorde beantwoorden we uw vragen en suggesties:

Vraag 1. Wat gaat het college doen om ervoor te zorgen dat burgers snel worden geholpen bij het aanvragen van een ID-kaart, paspoort en/of een rijbewijs?

Antwoord: Op dit moment worden dagelijks zoveel mogelijk medewerkers (eigen en inhuur) ingezet om zoveel mogelijk inwoners te helpen. Dat gebeurt gedurende tien dagdelen per week, waarbij gemiddeld drie balies gelijktijdig geopend zijn (2 voor aanvragen en 1 voor afhalen). Met de huidige bezetting wordt hiermee een maximale openstelling gerealiseerd, waarbij ook de kwaliteit van persoons- en identiteitsmanagement kan worden gegarandeerd. Dit is een wettelijke verplichting waarop ook vanuit de rijksoverheid (ministerie, RvIG, IND, RDW) kwaliteitscontrole plaats vindt. Er zijn op dit moment geen gekwalificeerde medewerkers meer te vinden, inhuren is niet mogelijk. Ook proberen we de werkzaamheden voor andere taken (zoals bijvoorbeeld naturalisatie) zo sober mogelijk uit te voeren om capaciteit vrij te maken.

Vraag 2. Is het college bereid om voor onze burgers zelf actief aan de slag te gaan door extra momenten te organiseren om de achterstanden in te halen?

Antwoord: Het organiseren van extra momenten betekent dat de bestaande capaciteit verder moet worden uitgebreid. Huidige medewerkers maken al meer dan hun contracturen (en doen dat waar mogelijk graag en met passie), maar meer dan dit is onmogelijk en onwenselijk. Dat leidt tot een onacceptabele druk bij de medewerkers en onherroepelijk tot een toenemend ziekteverzuim waarbij de schade nog groter wordt.

Vraag 3. Welke verbetermogelijkheden ziet het college met betrekking tot het efficiënter plannen en het verkorten van de wachttijd?

Antwoord: Door het werken op afspraak worden de medewerkers efficiënt ingezet. Elk product kent een eigen normtijd, waardoor er slechts minimaal sprake is van ongebruikte werktijd. Deze ongebruikte tijd ontstaat feitelijk alleen door het niet komen opdagen voor een afspraak. Dat laatste komt helaas regelmatig voor en op diverse manieren wordt geprobeerd hier invloed op uit te oefenen. Het verkorten van de wachttijd is niet haalbaar door nog strakker in te plannen. Nu kunnen we af en toe nog wel eens iemand tussendoor helpen en kunnen de medewerkers het nog bolwerken. Maar daar zit een grens aan en daar is hier sprake van.

Vraag 4. Wil het college onderzoeken of de eisen voor een aanvraag versimpeld kunnen worden om sneller een aanvraag te kunnen behandelen?

Antwoord: De eisen voor het aanvragen van een identiteitsdocument zijn vastgesteld op nationaal niveau en vastgelegd in wetgeving. Het enige wat we hierin kunnen doen is via overleggen op ministerieel niveau en in VNG-verband hier aandacht voor vragen. Waar dat mogelijk is, zullen wij dat zeker niet nalaten. Door deze wettelijke bepalingen kent elke aanvraag een geprotocolleerde procedure en werkwijze die door de medewerkers gevolgd moet worden. Daar kan en mag niet van worden afgeweken. Overigens vraagt het behandelen van een aanvraag om een identiteitsdocument specifieke vakkennis waarvoor onze medewerkers goed zijn opgeleid. Zonder kennis, ervaring en de juiste autorisaties kunnen en mogen deze taken niet worden uitgevoerd.

Vraag 5. Is het college bereid te onderzoeken of het online aanvragen van een ID-kaart, paspoort en/of een rijbewijs mogelijk is, zodat de Barnevelder de ID-kaart, het paspoort en/of het rijbewijs alleen hoeft af te halen?

Antwoord: voor de gemeente Barneveld gaan we uiterlijk 1 augustus 2022 meedoen aan het landelijke experiment digitaal aanvragen rijbewijzen. Het college heeft hier recent toe besloten en op dit moment worden de laatste voorbereidingen getroffen. Voor de andere identiteitsproducten is dit wegens het eerder genoemde identiteitsmanagement wettelijk (nog) niet mogelijk.

Vraag 6. Uw woordvoerder geeft aan in de krant dat de wachttijd verkort kan worden met een zogenoemde spoedprocedure. Dit kost de burger dan wel zo'n 51 euro extra. Is het college met ons eens dat deze 'oplossing' burgers onnodig op hoge kost drijft en dat dit geen redelijke oplossing is? Bovendien verkort dit niet de wachttijd voor het bezoek aan het gemeentehuis, maar de wachttijd tussen het moment van aanvragen en daadwerkelijk ontvangen.

Antwoord: De wachttijd voor het aanvragen van een document wordt in zeer urgente situaties (bijvoorbeeld onverwacht vertrek naar het buitenland) verkort door plaatsing van de aanvraag in het dagelijkse zogenaamde spoedblok. Hiervan wordt met zorg gebruik gemaakt en hieraan zijn geen kosten verbonden. Als een inwoner het aangevraagd document eerder wil hebben dan de reguliere productietijd, wordt aan de gemeente de meerkosten doorberekend. Deze meerkosten, de zogenaamde rijksleges, worden een op een doorberekend aan de aanvrager. Er is dus zeker geen sprake van onnodig op kosten jagen en de geboden oplossing is een redelijke die de inwoner vanuit vrije keuze kan maken.

Vraag 7. Is het college het met ons eens dat de informatievoorziening omtrent de wachttijden onvoldoende is? Wat gaat het college eraan doen om de informatievoorziening omtrent de wachttijden voor het aanvragen te verbeteren?

Antwoord: Op basis van alle aspecten van informatievoorziening (zoals boodschap, frequentie, kanaal) hebben we weloverwogen keuzes gemaakt. Hierbij hebben we goed overwogen wat bij welke boodschap de reacties kunnen zijn. Het college is het niet met de vragensteller eens dat de informatievoorziening onvoldoende is.

Vraag 8. Is het college bereid om aan ons voorstel gehoor te geven? Zo ja, welke zaterdagen kunnen wij in onze agenda reserveren?

Antwoord: Bij de beantwoording van vraag 4 hebben we al aangegeven dat het proces en werkwijze van aanvragen alleen kan worden uitgevoerd door gekwalificeerde medewerkers met voldoende kennis en ervaring. Op zich is er niets tegen een zaterdagopenstelling. Maar dat zal dan wel moeten worden uitgevoerd door gekwalificeerde medewerkers. Het indelen van de medewerkers Publiekszaken op een zaterdag zal betekenen dat dezelfde mensen op een andere dag niet inzetbaar zijn. Dit leidt niet tot het verkorten van de wachttijden. Het antwoord op uw vraag is daarom ook nee.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders

W. Wieringa
Secretaris

J.J. Luteijn
burgemeester