

Aan de leden van de raad
van de Gemeente Beekdaelen

Betreft
Beantwoording artikel
32 vragen VVD inzake
burgergerichte dienst-
verlening

Datum document
3 juni 2024

Ons kenmerk
Z/24/205549 366284

Behandeld door

Geachte leden van de Raad,

Op 28 mei 2024 hebben wij schriftelijke vragen conform artikel 32 van het Reglement van Orde van de raad van de fractie VVD ontvangen met betrekking tot burgergerichte dienstverlening. Onderstaand treft u de beantwoording van deze vragen aan.

Vraag 1

Is er een visie(document) over burgergerichte dienstverlening binnen de gemeente Beekdaelen? Zo ja, mogen wij daar een afschrift van ontvangen?

Antwoord vraag 1

Eind 2023 is de nieuwe dienstverleningsvisie 2024-2030 van de gemeente Beekdaelen door het College vastgesteld. Deze dienstverleningsvisie is op 6 december in de raadscommissie bestuur en middelen gepresenteerd. In de bijlage hebben wij deze dienstverleningsvisie toegevoegd.

Vraag 2

Wat zijn de servicelevels die de gemeente hanteert voor de dienstverlening aan de inwoners van Beekdaelen?

Antwoord vraag 2

In de dienstverleningsvisie zijn richtinggevende kaders en inrichtingsprincipes voor onze dienstverleningskanalen beschreven. Voor onze processen hanteren wij de wettelijke afhandeltijden als servicenorm. Hierbinnen proberen wij inwoners zo snel als mogelijk van dienst te zijn.

Vraag 3

Wat vindt het college een redelijke termijn voor het maken een afspraak met het serviceloket?

Antwoord vraag 3

Een redelijke termijn voor het maken van een afspraak aan onze servicebalie burgerzaken is twee weken (10 werkdagen). Hierbij willen wij aangeven dat inwoners voor een groot deel van onze producten en diensten online een aanvraag kunnen doen en hiervoor geen afspraak nodig is. Alleen voor het aanvragen van een reisdocument (paspoort of identiteitskaart) of een rijbewijs is een fysieke afspraak noodzakelijk. Indien een inwoner wilt dat een aanvraag sneller wordt behandeld, dan kan men kiezen voor een zogenaamde spoedaanvraag. Hieraan zijn extra kosten verbonden.

Vraag 4

Deelt het college de mening van de VVD-fractie dat een wachttijd van 6 weken buitengewoon klantenvriendelijk en niet burgergericht is?

Antwoord vraag 4

Wij zijn het eens met het gegeven dat een wachttijd van 6 weken te lang is. Wij zijn dan ook al aan de slag met het treffen van enkele maatregelen hiertoe (zie antwoord op vraag zes).

Vraag 5

Wat is de oorzaak van deze lange wachttijd voor inwoners van Beekdaelen die een afspraak willen maken voor het aanvragen van een paspoort, rijbewijs of identiteitskaart?

Antwoord vraag 5

In Nederland kennen wij in de periode van 2024 tot 2028 een zogenaamde paspoortpiek. In 2014 is de geldigheidsduur van paspoorten en identiteitskaarten aangepast van 5 naar 10 jaar. Doordat de eerste paspoorten en identiteitskaarten met een nieuwe geldigheid verlopen in 2024, verwachten wij de komende jaren een forse stijging van het aantal aanvragen. Gelijktijdig constateren wij dat de start van deze piek in aantallen aanvragen (in de periode mei/juni 2024) samenvalt met voorbereidingen en organisatie van de Europees Parlement verkiezingen die door hetzelfde team worden uitgevoerd.

Voorafgaand aan deze piek hebben wij inwoners op verschillende manieren geïnformeerd over de drukte en langere wachttijden aan onze servicebalies burgerzaken. Zowel op social media, in de Hallo Beekdaelen, op de website en in een persoonlijke brief (aan inwoners die een verlopen legitimatiebewijs hebben) roepen wij inwoners op tijdig een afspraak te maken. Wij constateren helaas ook dat ondanks deze tijdige communicatie veel inwoners pas kort voor het verlopen van hun reisdocument of rijbewijs een afspraak inplannen.

Vraag 6

Ziet het college mogelijkheden de dienstverlening aan de inwoners van Beekdaelen te verbeteren door de wachttijd te verkorten en welke mogelijkheden zijn dat?

Antwoord vraag 6

Wij zien een aantal maatregelen die samen bijdragen aan het verkorten van wachttijden. Dit betreffen:

- Het realiseren van een snelbalie aan de receptie in het gemeentehuis in Nuth voor het afhalen van reisdocumenten en rijbewijzen zonder afspraak. Hierdoor ontstaat er ruimte voor nieuwe aanvragen aan de servicebalie. Op dit moment worden de voorbereidingen hiertoe getroffen en livegang van de snelbalie staat medio juni gepland.
- Het anders prioriteren en verdelen van de werkzaamheden en taken binnen het totale team burgerzaken om zo meer ruimte te creëren om meerdere balies te kunnen openen.
- Het inhuren van extra (tijdelijke) medewerkers om het werk te kunnen uitvoeren.

Vraag 7

Is het college bereid deze verbetermogelijkheden te treffen zodat de dienstverlening verbeterd wordt en kunt u aangeven binnen welke termijn dit effect ressorteert.

Antwoord vraag 7

Wij verwachten dat bovengenoemde maatregelen over een maand effect hebben. Nieuwe medewerkers moeten ingewerkt worden en processen moeten ingericht worden. Aangezien de wachttijd op dit moment bijna zes weken betreft, kunnen pas vanaf dat moment inwoners effect merken.

Burgemeester en wethouders van Beekdaelen,

De secretaris,

De burgemeester,

Mevr. Mr. S.M.J. Troisfontaine

Dhr. ing. E. Geurts

Bijlage(n):

- Dienstverleningsvisie 2024-2030 gemeente Beekdaelen