

Technische Vragen Vrij Onderwerp

Datum: 11 maart 2023

Datum beantwoording: 26 maart 2024

Onderwerp: Zorgen over de service en de snelheid van afhandeling bij de frontoffice van het gemeentehuis

Inleiding

Mevrouw Kuijper – van der Roest van de fractie VVD Koggenland heeft de volgende vragen inzake zorgen over de service en de snelheid van afhandeling bij de frontoffice van het gemeentehuis. Zij wordt regelmatig aangesproken door jongeren en hun ouders aan over de volgende casus.

“Als jongeren slagen voor hun rijbewijs zijn ze een half jaar aan lessen, hebben ze hard gewerkt voor het theorie en hebben ze veelal de cursus “Alcohol en drugs in het verkeer” welke vanuit de gemeente wordt gestimuleerd zodat zij gratis het rijbewijs kunnen aanvragen.

Als je dan op de dag van slagen een afspraak wilt maken omdat je persoonlijk 2 maal naar het gemeentehuis moet is hier een behoorlijke belemmering en ergernis, je wilt tenslotte auto rijden omdat je zo blij bent!

10 werkdagen moet je wachten om op het gemeentehuis langs te komen, daarna moet je weer minimaal 2 dagen wachten totdat de verwerking is gedaan. Vooraf een afspraak maken wordt minimaal gedaan omdat dit wellicht “de goden verzoekt” of men er niet eerder aan denkt. Dan hebben ze natuurlijk overdag beperkt tijd door studie of werk, dus kan de wachttijd alleen maar langer worden.”

Vraag 1

De fractie VVD Koggenland mist hier een klantvriendelijke insteek, hoe ontstaat deze lange wachttijd? Hoe wordt er naar de toekomst gekeken?

Antwoord:

De gemeente streeft ernaar alle inwoners zo snel als mogelijk te helpen. In de ideale situatie kan iemand die zijn rijbewijs heeft gehaald, dezelfde dag nog terecht om een aanvraag te doen. Gemeenten hebben echter vanaf 2024 te maken met de paspoortpiek. Met paspoortpiek doelen we op de periode waarin het aantal aanvragen voor nieuwe paspoorten of identiteitskaarten stijgt. Paspoorten en identiteitskaarten waren in 2014 voor het eerst 10 jaar geldig. Daarvoor was de geldigheidsduur van deze documenten 5 jaar. Tussen 2019 en 2024 waren er minder aanvragen voor nieuwe documenten. Doordat de eerste paspoorten en identiteitskaarten met een nieuwe geldigheid verlopen in 2024, ontstaat een stijging aan aanvragen. Dit maakt dat er langere wachttijden ontstaan aan de balie, wat ook invloed heeft op aanvragen van rijbewijzen. De gemeente Koggenland houdt deze wachttijden nauwlettend in de gaten. De wachttijd in de gemeente Koggenland is op dit moment één tot twee weken (waarbij er binnen die periode wel nog enkele plekjes zijn), bij andere gemeenten loopt dit op tot vier tot zes weken. Er is dagelijks een tijdblok gereserveerd voor spoedaanvragen. Daar zitten wel extra kosten aan verbonden. De gemeente begrijpt dat deze situatie wennen is voor inwoners.

Vraag 2

Is het mogelijk om voor deze categorie een uitzondering maken om dit proces te versnellen?

AFDOENING TECHNISCHE VRAAG VRIJ ONDERWERP (VERVOLG)

Deze vraag wordt al langer gesteld, niet alleen in het voorjaar wanneer er meer paspoorten worden aangevraagd.

Antwoord:

Om de wachttijden aan de balie te beperken heeft de gemeente Koggenland vanaf maart 2024 ingevoerd dat documenten zonder afspraak afgehaald kunnen worden bij de receptie. Dit geeft de inwoner de vrijheid om te komen wanneer het de inwoner uit komt én zorgt ervoor dat er meer plekken vrij komen voor aanvragen aan de balie. Tussen de aanvraag van een rijbewijs en het ophalen van het rijbewijs zit ongeveer vijf werkdagen. De gemeente is in dit proces afhankelijk van de RDW. Zodra het rijbewijs klaar ligt krijgt de inwoner hier bericht van. De inwoner kan dit dus komen ophalen zonder afspraak.

Komende periode wordt er op een aantal ochtenden een extra balie geopend omdat er richting de zomervakantie nog meer drukte wordt verwacht. De verwachte piek heeft de gemeente exact in beeld: per maand voor de komende vijf jaar. De gemeente anticipeert hier op, ook door inwoners tijdig aan te schrijven dat een document moet worden verlengd. De gemeente communiceert zowel online als in de gemeentekrant over de drukte aan de balie.

In 2023 zijn er 147 eerste aanvragen voor het rijbewijs geweest. In vergelijking met alle aanvragen, is dit maar een zeer kleine doelgroep. Een eerste aanvraag kost 10 minuten tijd. Feit is dat het voor deze doelgroep, in vergelijking met de afgelopen jaren, langer zal duren voordat het rijbewijs in het bezit is. Een verlenging van het rijbewijs kan digitaal aangevraagd worden. Bij de aanvraag van een eerste rijbewijs kan dit niet, omdat de identiteit gecontroleerd moet worden. Als iemand een spoedaanvraag doet, kan de persoon dezelfde dag vaak nog terecht. Dan kost de aanvraag van het rijbewijs veertig euro meer. Als de cursus alcohol en drugs gevolgd is, dan zijn de kosten voor de aanvraag van een spoedrijbewijs in verhouding lager dan dat een reguliere aanvraag wordt gedaan zonder dat de cursus is gevolgd.