



# Den Haag

**Datum**

18 mei 2021

**Onderwerp**

Antwoord van het college op de vragen van het raadslid de heer Grinwis, luidend: 'Wachttijden Publiekszaken'

**BEANTWOORDING SCHRIFTELIJKE VRAGEN****Ons kenmerk**

DPZ/10110780

RIS308395

Het raadslid de heer Grinwis heeft op 1 april 2021 een brief met daarin zes vragen aan de voorzitter van de gemeenteraad gericht.

Overeenkomstig artikel 30 van het reglement van orde voor vergaderingen en andere werkzaamheden van de raad, beantwoordt het college deze vragen als volgt.

*De ChristenUnie/SGP ontvangt diverse signalen dat de wachttijd voor een afspraak bij het stadhuis/stadsdeelkantoor voor het aanvragen van bijvoorbeeld een rijbewijs enorm lang is. Zo bereikte ons het verhaal van iemand die voor zijn werk een uitbreiding van zijn rijbewijs nodig had, maar hiervoor 7 weken moest wachten op een afspraak voor de aanvraag. Eigen onderzoek op de gemeentelijke site bevestigde dit beeld. Zo is op 1 april de eerstvolgende mogelijkheid voor een afspraak voor het aanvragen van een rijbewijs 25 mei. Dit geldt voor zowel het stadhuis als stadsdeelkantoor Escamp.*

- 1. Deelt het college de mening van de indiener dat het niet acceptabel is, zeker niet gezien de lange wachttijden bij het CBR, dat iemand bijna twee maanden moet wachten voor hij een rijbewijs kan aanvragen?*

Het college vindt dat een wachttijd van bijna 2 maanden voor het maken van een afspraak om een rijbewijs aan te vragen te lang is. De afgesproken maximale wachttijd voor een afspraak is 3 werkdagen. Helaas lukt het niet hieraan te voldoen, de belangrijkste reden hiervoor is dat in verband met de maatregelen vanwege corona er maximaal 30 bezoekers tegelijk in het Atrium van het stadhuis mogen zijn. Wanneer iemand niet binnen de wettelijke termijnen een afspraak kan maken of dringend een afspraak moet maken dan is het spoedloket beschikbaar. Iemand kan dan terecht binnen maximaal 3 dagen. Ook de niet digitaal vaardige klant kan hier op hulp rekenen. Voor het spoedloket kan een afspraak gemaakt worden via 14070 of chat.

- 2. Hoe verklaart het college de lange wachttijden voor het maken van een afspraak bij het gemeenteloket?*

Het is op dit moment drukker aan de balies dan normaal gesproken: er is een reguliere piek voor de vakantieperiode, er wordt een inhaalslag gemaakt voor die mensen die vanwege de coronamaatregelen hun product niet hebben aangevraagd en we hebben te maken met beperkende maatregelen vanwege corona.

3. *Wat gaat het college doen om deze wachttijd te verkorten? Zouden de openingstijden van stadsdeelkantoor Escamp en het stadhuis bijvoorbeeld verder verruimd kunnen worden of kunnen de balies van Publiekszaken op zaterdagochtend openblijven, ook na 10 juli 2021? Of kan een gesloten stadsdeelkantoor heropend worden voor publiekszaken?*

Om de wachttijden zo kort mogelijk te houden, is de openstelling van de balies met ingang van 8 mei tijdelijk verruimd door naast de zaterdag openstelling aan het Spui, ook het stadskantoor Leyweg te openen op zaterdag tussen 09.00 uur en 13.00 uur. Om aan de grote vraag te kunnen voldoen, is het nu voor het eerst dat beide locaties op zaterdagochtend open zijn.

Het heropenen van een gesloten stadsdeelkantoor biedt niet de gewenste oplossing. Eerdere besluitvorming laat zien dat het hierdoor niet meer efficiënt en effectief is om de beschikbare arbeidscapaciteit over acht stadsdeelkantoren in te zetten (zie ook de raadsmededeling "Wijziging dienstverlening stadsdeelkantoren (RIS301408)).

4. *Wat zijn de gevolgen voor de wachttijden aan de gemeentelijke telefoon door de aangegeven lange wachttijden voor een gemeentelijke afspraak op de website?*

De wachttijden voor het inplannen van een afspraak op de website hebben direct invloed op de hoeveelheid inkomende gesprekken bij 14070, de doorlooptijd en wachttijd van de gesprekken. De gemeente zal daarom de communicatie aanpassen en de burger attent maken op een langere wachttijd voor het maken van een afspraak doordat er beperkende maatregelen omtrent Corona bestaan. Daarnaast is een aantal maatregelen genomen om de wachttijden te verkorten. Er zijn nieuwe medewerkers aangenomen (deze zijn in opleiding), er is ingezet op terugdringen van het ziekteverzuim bij 14070 en alle medewerkers worden opgeleid tot allrounders die alle vragen kunnen beantwoorden. We dringen daarmee de doorlooptijd en wachttijden vanaf het derde kwartaal terug.

*Al eerder uitte de ChristenUnie/SGP haar zorgen over de dienstverlening door de sluiting van stadsdeelkantoren (RIS 302811).*

5. *Hoe hebben de wachttijden voor de diverse producten van DPZ bij het stadhuis en stadsdeelkantoor Escamp zich ontwikkeld sinds de sluiting van de andere stadsdeelkantoren in 2019?*

Deze vraag is niet te beantwoorden omdat de situatie bij de balies in de afgelopen jaren sterk is veranderd. Eind 2018 is besloten het aantal balies te concentreren op twee locaties. In de periode van februari tot 1 juli 2019 is de dienstverlening in de stadsdelen afgebouwd en is de dienstverlening geconcentreerd op de balies aan het Spui en de Leyweg. Met ingang van maart 2020 hebben we te maken met de maatregelen in verband met de Coronacrisis. De cijfers over de eerste maanden van 2019, 2020 en 2021 zijn daardoor niet te vergelijken met elkaar.

6. *Is het college van plan na de coronacrisis door te gaan met het alleen op afspraak werken? Zo ja, wat moet er nog gebeuren om dit te kunnen bewerkstelligen zonder negatieve gevolgen voor de wachttijd?*

Ja, het volledig werken op afspraak zal ook na de coronacrisis de regel zijn. Door het werken op afspraak kan efficiënter gewerkt worden, zodat burgers minder lang hoeven te wachten en dat medewerkers zo ingezet kunnen dat zij zo optimaal mogelijk kunnen functioneren en weten wat ze kunnen verwachten. Met de invoering van het werken op afspraak zijn de openingstijden van de balies verruimd. De balies zijn nu standaard 43,5 uur per week open (voorheen was dat 40 uur), dat is exclusief de zaterdagopenstellingen. De te verwachten hoeveelheid reguliere afspraken na corona zijn echter van zo'n omvang dat we verwachten nog een tijd de maximale wachttijd voor het maken van een afspraak (3 werkdagen) niet te kunnen halen. We blijven dit monitoren en wanneer daar aanleiding toe is zal actie ondernomen worden om de wachttijden in te korten.

Het college van burgemeester en wethouders,  
de secretaris, de burgemeester,

Ilma Merx

Jan van Zanen