

Raadsvraag (art. 39)		Gesteld door: VLP	
Datum		31 augustus 2020	
Onderwerp		Doorlooptijd paspoorten en rijbewijzen tijdens corona	
Portefeuillehouder		College B&W	

De fractie heeft de volgende vragen:

Geachte voorzitter,

De fractie van de VLP vindt het belangrijk dat identiteitsbewijzen, uittreksels, VOG-verklaringen en/of rijbewijzen tijdens de coronaperiode geen vertraging oplopen. Net als dat vakanties geen effect mogen hebben op de gestelde doorlooptijden.

Er zijn wel signalen ontvangen dat jongeren hun net gehaalde rijbewijs (voor brommer of auto) echter alleen op afspraak kunnen verzilveren, welke soms pas twee tot drie weken later gepland kan worden.

De VLP pleit ervoor om ervoor te zorgen dat aanvragen z.s.m. worden verwerkt, zodat mensen binnen 2 dagen terecht kunnen met een afspraak. Daarom willen we van u weten wat de huidige streefdoorlooptijden zijn en of deze doorlooptijden worden behaald.

Vragen:

Vraag 1:

Van alle diensten aan de publieksbalie zouden we graag willen weten:

1. Welke diensten worden volledig digitaal afgehandeld?
2. Welke diensten/documenten worden digitaal aangevraagd en moeten fysiek worden afgehaald?
3. In welke gevallen moet zowel de aanvraag als de levering van een dienst altijd op afspraak 'aan de balie' worden afgehandeld?

Vraag 2:

Wat zijn de huidige doorlooptijden, vanaf het maken van een afspraak aan de publieksbalie, zoals bijvoorbeeld voor een eerste rijbewijs, tot en met het kunnen ophalen van het document?

Vraag 3:

Hoeveel aanvragen sinds 1 april 2020 voor uitgifte paspoort en ID-kaarten zijn digitaal verlopen waarbij het document is thuisbezorgd? Hoeveel personen hebben het paspoort zelf opgehaald aan het loket van Publiekszaken? Wat waren hierbij de doorlooptijden?

Vraag 4

Wat is de gemiddelde wachttijd om een afspraak te kunnen krijgen bij Publiekszaken? Wordt hierbij onderscheid gemaakt tussen de verschillende te leveren diensten/documenten?

Vraag 5

Welke maatregelen heeft u genomen om de wachttijden zo kort mogelijk te houden bij de publieksbalie ten tijde van corona? Graag uw toelichting.

Namens de VLP,

Arwen van Gestel

Wij beantwoorden de vragen als volgt:

Vraag 1:

Bij Publiekszaken worden alle producten en diensten volledig digitaal afgehandeld voor zover dat wettelijk mogelijk en toegestaan is. Uitgezonderd zijn geboorteaangiften. Naar verwachting zal digitale geboorteaangifte binnen een jaar mogelijk zijn.

De volgende producten en diensten worden volledig digitaal afgehandeld:

- Aanvragen uittreksels, verklaringen en afschriften uit de BRP en Burgerlijke Stand
- Aangiften van verhuizingen binnen en naar Roosendaal
- Aangiften van huwelijk voor personen met de Nederlandse nationaliteit
- Aangiften van overlijden
- Aanvragen Verklaringen Omtrent Gedrag

Gehandicaptenparkeerkaarten kunnen via de post worden aangevraagd en thuisgestuurd. Dit werkproces wordt binnenkort gedigitaliseerd.

Bij reisdocumenten moet de aanvraag in persoon worden gedaan. Om het aantal bezoekers te beperken kan het reisdocument in Corona tijd kosteloos worden thuisbezorgd. 60% van onze burgers maakt gebruik van deze mogelijkheid.

Roosendaal doet mee aan de pilot 'digitaal aanvragen rijbewijzen'. Door deelname aan deze pilot mogen rijbewijzen niet thuis worden bezorgd. Alleen de verlenging van het rijbewijs kan digitaal worden aangevraagd. Ca. 18% van de burgers vraagt het rijbewijs digitaal aan. Een eerste rijbewijs moet in persoon worden aangevraagd en afgehaald.

Aangiften van vestiging vanuit het buitenland, huwelijksaangiften van personen met een niet Nederlandse nationaliteit, naturalisatieverzoeken, optieverklaringen en het inzien van gepubliceerde vergunningaanvragen moeten altijd in persoon worden gedaan. Ook verzoeken om diensten waarbij (buitenlandse) brondocumenten moeten worden getoond, dienen altijd in persoon te gebeuren.

Vraag 2:

Burgers kunnen via de website zelf afspraken inplannen voor 2 balies. De derde balie is gereserveerd voor spoedaanvragen. De wachttijd voor het maken van een afspraak via de website bedraagt momenteel ca. 1 week. Voor het spoedloket is er geen wachttijd.

Vraag 3:

Zie antwoorden vraag 1 en 2.

Vraag 4:

Bij het maken van afspraken wordt er geen onderscheid gemaakt in producten of diensten. De urgentie van de vraag is bepalend.

Tijdens Corona is de wachttijd bij het maken van afspraken voor niet urgente zaken ongeveer een week. Voor urgente afspraken is er geen wachttijd.

Vraag 5:

Er is extra ingezet op digitale aanvraag en afgifte van producten en diensten. Voor digitaal aangevraagde producten zijn er normaliter geen wachttijden. Daarnaast kunnen Reisdocumenten kosteloos thuisbezorgd worden, bouwtekeningen worden kosteloos digitaal toegestuurd. Verzoeken om informatie over producten en diensten worden telefonisch afgehandeld.

Wij vertrouwen erop U hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Roosendaal,

De secretaris,

De burgemeester,

