

Aan de gemeenteraad

Datum : 21 mei 2024
Zaaknummer : 4196791
Contactpersoon : Dion Vreman
Telefoonnummer : 026 3772507

Onderwerp: Paspoortpiek

Geachte voorzitter en leden,

Graag informeren wij u over de stijging in de aanvragen voor reisdocumenten en de maatregelen die wij hiervoor nemen.

Inleiding

Vanaf 2024 is er sprake van een zogenaamde 'paspoortpiek', een sterke stijging van aanvragen voor reisdocumenten (paspoorten en identiteitskaarten). Dit leidt tot langere wachttijden voor inwoners en een verhoogde werkdruk binnen de gemeentelijke organisatie. We hebben verschillende maatregelen genomen om de extra drukte op te vangen. Zo breiden we onder andere de openstelling van de balies uit, waarbij we ook gaan experimenteren met openstelling op zaterdag, voor het eerst op zaterdag 25 mei.

Paspoortpiek

In 2014 werd de geldigheidstermijn van reisdocumenten verlengd van vijf naar tien jaar. Tussen 2019 en 2024 werden daardoor minder reisdocumenten aangevraagd. Vanaf 2024 verlopen de eerste reisdocumenten met een geldigheidsduur van tien jaar. Daarom zal het aantal aanvragen de komende jaren hoger liggen dan de afgelopen jaren. Naar verwachting duurt deze periode vijf jaar, waarna we weer in een 'dal' zitten.

Toename aanvragen in Arnhem

Ook in Arnhem zien we sinds dit jaar een sterke stijging van aanvragen. In het eerste kwartaal werden ruim 7.300 reisdocumenten aangevraagd. In het eerste kwartaal in 2022 en 2023 waren dat er gemiddeld ongeveer 3.500. We verwachten dat we in 2024 in totaal ongeveer 32.000 reisdocumenten uitgeven. Hierdoor is de termijn opgelopen waarbinnen inwoners terecht kunnen; momenteel moeten inwoners zo'n drie à vier weken wachten op hun afspraak. De langere wachttijd leidt ook tot een toename van telefoontjes van inwoners.



Maatregelen

Bredere inzetbaarheid van medewerkers

Voor de afdeling Burgerzaken hebben we zeven nieuwe medewerkers aangetrokken ter vervanging van vertrekkende of doorstromende medewerkers. Waar medewerkers voorheen gericht op specifieke taken werden aangenomen, streven we nu naar een bredere inzetbaarheid van medewerkers. Zo vergroten we de flexibiliteit van de afdeling en zijn we beter in staat om piekmomenten op te vangen.

Uitbreiding openstelling balies

➤ *Openstelling op dinsdag – stadhuis*

Voorheen was het niet mogelijk om op dinsdag een reisdocument aan te vragen. Vanwege de paspoortpiek hebben we de openstelling van de balies in het stadhuis voor aanvragen voor reisdocumenten structureel uitgebreid met de dinsdag.

➤ *Incidentele openstelling op zaterdag – stadhuis*

Op zaterdag 25 mei gaan we open voor inwoners die een reisdocument willen aanvragen. Dit is een proef om te ervaren hoe een zaterdagopenstelling verloopt en wat het effect is. Inwoners kunnen hun afspraak vooraf inplannen via de website van de gemeente Arnhem.

De openstelling op zaterdag geldt niet voor andere producten, hiervoor gelden de reguliere openingstijden. Werkt de extra openstelling naar tevredenheid, dan overwegen we om dit (op incidentele basis) vaker te doen, in het bijzonder in aanloop naar vakantieperiodes.

Terugdringen no show

Sommige inwoners planden meerdere afspraken voor hetzelfde product. Het gevolg was een 'no show'-percentage van 19 tot 20%. Inmiddels is het niet meer mogelijk om meerdere afspraken te plannen voor hetzelfde product. De no show is hierdoor over alle producten gedaald naar 8,9% en voor specifiek ID & Adres (o.a. reisdocumenten, rijbewijzen) tot 5%. Dit scheelt tot 200 afspraken per week die in de eerdere situatie niet werden benut.

Invoeren SMS-service

Met een SMS-service kunnen we de dienstverlening aan inwoners verder verbeteren en de no show verder terugdringen. We beogen de automatische SMS-service in te zetten voor:

- herinnering aan de afspraak: hiermee verkleinen we de kans dat iemand de afspraak vergeet. Ook kan het ertoe leiden dat inwoners afspraken afzeggen in plaats van niet op de afspraak verschijnen. Deze afzeggingen leiden tot openingen in de agenda's, en dus tot mogelijkheden voor andere inwoners om (op korte termijn) een afspraak te plannen;
- ophaalbericht voor het aangevraagde document: we verwachten dat dit leidt tot een afname van telefoontjes van inwoners die willen weten of hun document al klaarligt.

De implementatie van deze functionaliteit is nog niet definitief. We onderzoeken op dit moment de voorwaarden en consequenties en werken een kosten-batenanalyse uit. Op basis daarvan nemen we een besluit.

Datum : 21 mei 2024
Zaaknummer : 4196791
Pagina : 3



Consequenties

We streven ernaar om de wachttijden terug te dringen en iedere inwoner zo snel mogelijk te voorzien van een nieuw reisdocument. Dat neemt niet weg dat in geval van piekperiodes, zoals in aanloop naar een vakantieperiode of bij uitval of vertrek van medewerkers, de wachttijden op kunnen lopen. Waar inwoners met spoed geholpen moeten worden, kunnen zij telefonisch contact opnemen. In dat geval plannen we een spoedafpraak in waarmee de inwoner alsnog, tegen een spoedtarief, op korte termijn een document kan aanvragen. Voor de maatregelen die we in deze brief beschrijven, is geen extra budget nodig.

Communicatie

Inwoners ontvangen ongeveer drie maanden voordat hun reisdocument verloopt een brief. In de brief wijzen we op de extra drukte en adviseren we om tijdig een afspraak te maken voor de vervanging van het document. Ook op de website geven we aan dat er momenteel langere wachttijden zijn.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Arnhem,
de secretaris, de burgemeester,

J.H. de Baas

A. Marcouch