



Aan de gemeenteraad

Op 25 juli 2024 stelde D.P.A. Tak (PvdA) ons een schriftelijke vragen over 'Efficiëntie, Verbetering van Diensten' (24bb005330).

Inleidend wordt gesteld:

'In het licht van een aantal signalen uit de stad, willen we de aandacht vestigen op de stroperigheid van het proces aangaande het aanvragen en verkrijgen van de Nederlandse nationaliteit. We willen benadrukken dat het verkrijgen van de Nederlandse nationaliteit een stap vooruit is in het integratieproces van veel inwoners. Daarom is het van essentieel belang dat de gemeente haar verantwoordelijkheid neemt om dit proces zo soepel mogelijk te laten verlopen. De volgende vragen zijn bedoeld om het college aan te sporen deze verantwoordelijkheid te nemen.'

Hieronder volgt de vraag en onze beantwoording:

Vraag 1:

Is het college zich bewust van de lange wachttijden voor het aanvragen van de Nederlandse nationaliteit via de optieprocedure in Rotterdam? Zo ja, wat zijn de redenen voor deze vertragingen?

Antwoord:

Het is ons bekend dat de mogelijkheden voor het maken van een afspraak voor deze producten momenteel beperkt zijn en in de regel snel zijn volgeboekt. De oorzaak van de beperkte afspraakmogelijkheden is met name gelegen in de beschikbaarheid van voldoende ingewerkte medewerkers voor deze specialistische producten. We zijn al geruime tijd bezig met de inhuur en werving van nieuwe medewerkers. Door de piek in aanvragen voor reisdocumenten was het een uitdaging om een balans te vinden tussen het aannemen, opleiden en inwerken van nieuwe medewerkers voor reisdocumenten, het behandelen van specialistische aanvragen en het verder opleiden van medewerkers voor complexere aanvragen. Voor deze complexe



burgerzakenproducten geldt een aanzienlijk langer opleidingstraject dan voor het kunnen aanvragen en uitgeven van reisdocumenten. Dit alles heeft geleid tot langere wachttijden voor het maken van een afspraak voor dit product.

Voorts wordt gesteld:

‘Wij hebben ook signalen uit de stad binnengekregen dat er de komende 8 weken in ieder geval geen ruimte is om een afspraak in te plannen:’

Vraag 2:

Herkent het college dit probleem en zijn er signalen binnengekomen die dit gegeven bevestigen?

Antwoord: De in het antwoord op vraag 1 gestelde situatie was op het moment van het indienen van uw schriftelijke vragen van toepassing. De mogelijkheid tot het maken van een afspraak was beperkt.

Vraag 3:

Geldt het bovenstaande ook voor het verlengen van een paspoort of ID-kaart bij de gemeente Rotterdam, of is dit enkel met betrekking tot de naturalisatieprocedure?

Antwoord: Er is geen sprake van vertraging bij het verlengen van een reisdocument. Door tijdig extra personeel aan te nemen, hebben wij, ondanks de piek, mensen tijdig van een nieuw reisdocument kunnen voorzien. Wel is er sprake van een langere wachttijd voor een afspraak voor de meer complexe producten ‘Eerste vestiging’ en ‘Tonen Brondocumenten’.

Vraag 4: Hoe verhoudt de huidige termijn van maximaal 26 weken voor de beslissing over de optieverklaring zich tot de dienstverleningsnormen van de gemeente Rotterdam?

Antwoord: Na een afspraak aan één van de balies op de publiekslocaties, worden de overlegde stukken beoordeeld en verwerkt. Dat betekent dat wij een besluit nemen en bij positief besluit mensen uitnodigen voor een ceremonie waarbij het Nederlanderschap wordt uitgereikt. De wettelijke termijn waarbinnen wij de beslissing moeten nemen is 13 weken. Er is ook een mogelijkheid om deze termijn eenmalig met 13 weken te verlengen. Op dit moment wordt het proces vanaf het moment dat de noodzakelijke stukken correct zijn ontvangen, ruim binnen de gestelde termijn afgehandeld. De uitdaging ligt vooral bij de beschikbaarheid van afsprakenmogelijkheden om dit proces te starten.

Vraag 5:

Is het college het ermee eens dat deze lange wachttijden een belemmering kunnen vormen voor inwoners die de Nederlandse nationaliteit willen verkrijgen?

Antwoord:

Ja, het college erkent dat de langere wachttijden voor een eerste afspraak ertoe leiden dat inwoners langer moeten wachten om de Nederlandse nationaliteit te verkrijgen.



Vraag 6:

Welke verbeteringen of optimalisaties gaat het college doorvoeren om de wachttijden omlaag te krijgen?

Antwoord:

Het college neemt verschillende maatregelen om de wachttijden te verkorten:

- We continueren het aannemen van extra medewerkers, aangezien er ook met enige regelmaat medewerkers de organisatie verlaten. Alle gemeenten hebben in verband met de piek rondom reisdocumenten de komende jaren een uitdaging op dit gebied.
- Wij investeren in een brede opleiding van onze medewerkers, zodat zij zowel reisdocumenten als de meer complexe producten kunnen afhandelen. Tegelijkertijd streven we naar een optimale balans tussen productie en opleiding. Bij de planning houden we rekening met de momenten waarop we de meeste aanvragen voor verschillende producten verwachten.
- Wij werken voortdurend aan het verbeteren van onze werkprocessen om efficiënter te werken en de klanttevredenheid te verhogen. Hierbij kijken we onder andere naar mogelijkheden om digitalisering in te zetten voor beter inzicht in aanvragen en een snellere afhandeling. Ook proberen we verspilling en verstoringen in het werkproces zoveel mogelijk te voorkomen.
- Door het lanceren van de wachtrijfunctionaliteit kan de burger zich inschrijven om direct een signaal te krijgen als er een mogelijkheid is om een afspraak te maken. De aanvrager krijgt direct een afspraak ingepland en kan deze naar wens wijzigen.
- We hebben extra zaterdagopenstellingen, waarop ook afspraken voor eerste vestigingen kunnen worden gemaakt. Door inzicht te krijgen in het aantal personen dat een afspraak wil maken, kunnen we onze planning nog beter optimaliseren.

Vraag 7: Kan het college toezeggen dat het de voortgang van deze verbeteringen zal monitoren en de gemeenteraad regelmatig zal informeren over de resultaten?

Antwoord: De voortgang van deze verbeteringen zal in de reguliere P&C-cyclus met uw raad gedeeld worden.

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

G.J.D. Wigmans

De burgemeester,

C.J. Schouten