



Aan de gemeenteraad

Op 22 april 2024 stelde M.H. Biljoen (Groenlinks) ons schriftelijke vragen over Stadswinkels buiten het centrum 's avonds dicht.

Inleidend wordt gesteld:

Vanaf dit jaar verwachten we een enorme stijging in het aantal aanvragen voor paspoorten en identiteitskaarten. In 2014 is de geldigheidsduur van deze reisdocumenten aangepast van 5 naar 10 jaar. Hierdoor hebben burgers tussen 2019 en 2024 weinig nieuwe documenten aangevraagd. We bereiden ons dan ook voor op de paspoortenpiek.

Ook de gemeente Rotterdam verwacht een enorme paspoortenpiek tussen maart en augustus. Het advies is dan ook om op tijd een afspraak te maken. Daarnaast zijn er plannen om extra balies te openen en 70 nieuwe baliemedewerkers op te leiden. Maar wat we vervolgens niet lezen op de website is dat de gemeente heeft besloten om de avondopenstellingen van 4 stadswinkels per direct stop te zetten. Feijenoord, Hoogvliet, IJsselmonde en Prins Alexander zijn in de avonduren niet langer geopend voor burgerzaken en Rotterdammers worden nu verwezen naar het centrum of de stadswinkels in de kleine kernen Rozenburg en Hoek van Holland.

GroenLinks Rotterdam maakt zich zorgen over deze ontwikkeling en de gevolgen voor burgers, maar ook de medewerkers van de andere stadswinkels. Veel werknemers hebben aangegeven negatief te staan tegenover deze ontwikkelingen en zich zorgen maken. Daarnaast wordt de toegankelijkheid van de gemeente verminderd op het moment dat alleen de stadswinkel in het centrum geopend is. Daarom stellen we de volgende vragen:

Hieronder volgen de vragen en onze beantwoording:

Vraag 1:

Is het college het met GroenLinks eens dat dienstverlening, net als wijk aan zet, dichtbij bewoners moet worden gefaciliteerd? Zo nee, waarom niet?

Vraag 2:

Is het college het met ons eens dat de toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening verminderd wordt op het moment dat stadswinkels buiten het centrum 's avonds gesloten zijn? Zo nee, waarom niet?

Antwoord op vraag 1 en 2:

Ja, wij delen de mening dat dienstverlening waar mogelijk dicht bij de bewoner wordt gefaciliteerd. Om de piekdruk in het aanvragen van reisdocumenten op te vangen, hebben we tijdelijk gekozen voor een centrale avondopenstelling op publiekslocatie Centrum. Hier is de meeste balie-capaciteit beschikbaar en kon het grote aantal aanvraag centraal worden afgehandeld. Inmiddels zijn er al meer dan 50.000 aanvragen verwerkt en zijn per 21 mei 2024 de reguliere openingstijden op de locaties in Hoogvliet, Feijenoord, Prins Alexander en IJsselmonde weer hervat. Uw raad is hier onlangs over geïnformeerd (kenmerk: 24bb003080).

Vraag 3:

Welke mogelijkheden zijn er afgevallen om de avondopenstelling van de stadswinkels buiten het centrum open te houden en daarmee de toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening te behouden?

Antwoord:

Om in te spelen op de piekdruk is het aantal afspraakmogelijkheden voor het aanvragen van een reisdocument opgeschaald. Er werd hierbij rekening gehouden met het aantal beschikbare medewerkers, de beveiligde apparatuur van de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG) en alle veiligheidschecks die doorlopen moeten worden binnen de aanvraagprocedure. Inmiddels is het verantwoord om de centralisering van de avondopenstellingen terug te draaien. We hebben geen scenario's uitgewerkt die in een later stadium zijn afgevallen.

Vraag 4:

Wordt er voldoende tijd ingeroosterd voor de laatste afspraak zodat de stadswinkel in het centrum op tijd kan afsluiten?

Antwoord:

Ja, hier wordt rekening mee gehouden. De laatste afspraak start om 19:40 uur. We sluiten niet voordat alle burgers met een afspraak in de wachtruimte zijn geholpen

Vraag 5:

Hoeveel extra capaciteit levert het overbruggingsplan waarbij de dienstverlening gecentraliseerd wordt in de stadswinkel centrum?

Antwoord:

Het overbruggingsplan is een pakket aan maatregelen om aanvullende baliecapaciteit te realiseren voor de extra medewerkers die zijn geworven. In de komende maanden zullen er meerdere extra plekken gecreëerd worden, waardoor het overbruggingsplan niet meer nodig zal zijn.

Vraag 6:

Wat zijn momenteel de wachttijden voor het aanvragen van een reisproduct en wat is de prognose rond de zomermaanden?

Antwoord:

Op dit moment kun je in nagenoeg iedere Stadswinkel binnen 5 dagen terecht. Dagelijks kijken we wat en waar de vraag is per locatie en voorzien extra inzet waar nodig. We optimaliseren dit verder met extra openstellingen op de zaterdag in mei, juni en begin juli.

Vraag 7:

Wat voor invloed heeft de paspoortenpiek op de wachttijden van overige producten zoals het aanvragen van een BSN-nummer?

Antwoord:

Deze invloed is minimaal, omdat dit door andere medewerkers gedaan wordt.

Vraag 8:

Blijven stadswinkels de mogelijkheid behouden voor de vrije inloop wat betreft reisproducten? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Voor spoedgevallen zullen we altijd een oplossing bieden. Over het algemeen is het nodig om een afspraak te maken om een reisdocument aan te vragen. Op deze manier benutten we de capaciteit van de stadswinkels optimaal, doordat burgers hun bezoeken zo veel mogelijk verspreiden over de verschillende locaties.

Vraag 9:

In de brief wordt gesproken over de realisatie van extra balies. Hoeveel balies komt de gemeente te kort en welke locaties krijgen een uitbreiding?

Antwoord:

Momenteel worden er in de stadswinkel in het Centrum twee balies en in IJsselmonde drie balies voorzien van beveiligde apparatuur om aanvragen te verwerken. Op beide locaties zijn twee aparte uitgifte balies geplaatst. Op de overige locaties is dat er één extra.

In de Stadswinkel van IJsselmonde wordt momenteel een vleugel verbouwd om nog eens 5 extra aanvraagbalies toe te voegen. Hierdoor zullen er tegen medio juli meer dan 75 balies beschikbaar zijn in de hele stad voor het aanvragen en/of ophalen van reisdocumenten.

Vraag 10:

Wat voor aanpassingen zijn er nodig om de 'oude stadswinkels' weer te upgraden tot volwaardige burgerzaken locaties?

Vraag 11:

Heeft het college overwogen om de 'oude stadswinkels' weer in te zetten voor de paspoortenpiek? Zo nee, waarom niet?

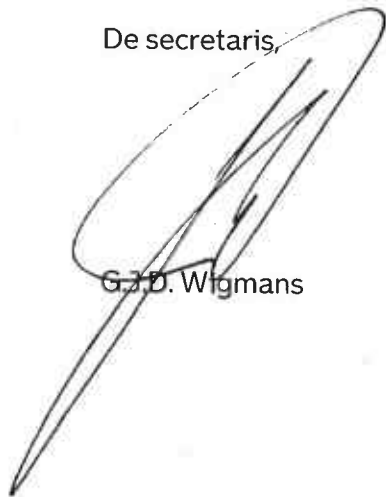
Antwoord vraag 10 en 11:

Bij het aanvragen en uitgeven van reisdocumenten moeten we voldoen aan verschillende veiligheidseisen en procedures. Dit betekent dat er specifieke, beveiligde apparatuur nodig is, die momenteel niet beschikbaar is op de genoemde locaties. Bovendien zijn deze locaties omgebouwd voor andere doeleinden, zoals zorgvoorzieningen.

Gelukkig zijn er elders in de stad voldoende balies beschikbaar om de piek in aanvragen op te vangen, zoals vermeld in vraag 9. Daarom is het niet overwogen om deze locaties opnieuw in te zetten.

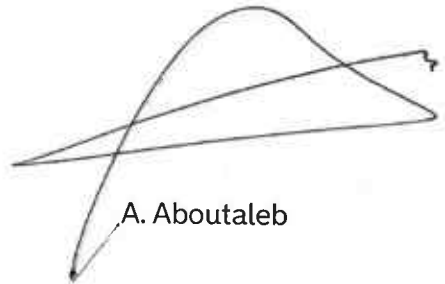
Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

A handwritten signature in dark ink, consisting of a large, sweeping loop at the top and a long, thin, diagonal stroke extending downwards and to the left.

G.J.D. Wigmans

De burgemeester,

A handwritten signature in dark ink, featuring a large, rounded loop at the top and a long, thin, diagonal stroke extending downwards and to the left, similar in style to the signature of the secretary.

A. Aboutaleb