



BEZOEKADRES



Raadhuisstraat 1
9301 AA Roden

POSTADRES



Postbus 109
9300 AC Roden

WEBSITE/E-MAIL



www.noordenveld.nl
postbus@noordenveld.nl

TELEFOON



T 088 – 050 88 88

Fractie D66

De heer Frederik van Lookeren Campagne

ONDERWERP

Openingstijden gemeentehuis

CONTACTPERSOON

Eline Oldenburger

UW KENMERK

ONS KENMERK

Zaak: 82512

RODEN

8 juni 2022

Beste heer Van Lookeren Campagne,

Op 15 mei ontvingen wij van u een aantal vragen over onze openingstijden volgens artikel 40 van het Reglement van Orde. In deze brief beantwoorden wij uw vragen door eerst uw vragen te herhalen en daaronder een antwoord te geven.

- Sinds wanneer is het niet meer mogelijk om een paspoort, identiteitskaart, rijbewijs of andere zaken bij de balie van het gemeentehuis aan te vragen na 16.30 uur?

Antwoord:

Onze openingstijden zijn met ingang van 01-01-2022 aangepast naar:

Maandag t/m donderdag van 8:30 tot 16:30 uur*

Vrijdag van 8:30 tot 12:00 uur

**Tussen kerst en oud en nieuw en in de bouwvakvakantie zijn we tot 12:00 uur geopend*

Er waren verschillende redenen om onze openingstijden te herzien:

- Onze eerdere openingstijden waren niet uniform. Zo waren we telefonisch langer bereikbaar dan dat we fysiek geopend waren. Ook weken de openingstijden van onze publiekshal af van die van het inwonersplein. Dat zorgde voor verwarring en werkte het niet efficiënt. Als iemand om half negen belt om te informeren of zijn paspoort al klaar ligt, krijgt hij een keurig antwoord maar als diegene om half negen dezelfde vraag wil stellen aan de balie, staat hij voor een dichte deur.
- Documenten zijn langer geldig. Paspoorten nu bijvoorbeeld 10 jaar tegenover eerder 5 jaar. Daarnaast bieden we steeds meer digitale mogelijkheden. Zo kun je je rijbewijs sinds dit jaar online verlengen. Door deze ontwikkelingen neemt het aantal bezoekers af;
- Inwoners worden steeds flexibeler in de tijden dat ze ons kunnen bezoeken door bijvoorbeeld meer mogelijkheden om thuis te werken.

Een onderdeel van “De inwoner staat op de eerste plaats” was daarom herziening van de openingstijden passend bij onze ambities op het gebied van dienstverlening (maatwerk, welkom zonder afspraak) en actuele ontwikkelingen (digitalisering, 1-ingang).

- Wat is de reden van het sluiten van de balie na 16.30 uur op donderdag?

Antwoord:

Naast de ontwikkelingen die bij het vorige punt genoemd zijn, was het vooral de ervaring dat de laatste 2 jaren er maar zeer beperkt gebruik werd gemaakt van deze avondopenstelling. Vooral in de herfst- en wintermaanden was het aantal bezoekers vaak op 1 hand te tellen. Voor de meeste mensen is het geen probleem om dus vaak maar eens in de 5 of 10 jaar naar het gemeentehuis te komen tijdens onze, in vergelijking met andere gemeenten, ruime openingstijden.

Voor mensen waarbij het niet lukt om binnen de reguliere openingstijden langs te komen, bieden we een alternatief. We maken dan een afspraak met ze op een voor hen passend tijdstip (weekenden uitgezonderd). Iemand die bijvoorbeeld om 8:00 al zijn paspoort wil afhalen of om 17:00 uur, laten we op dat tijdstip komen.

Hiermee verruimen we eigenlijk de mogelijkheden voor de inwoners want ze hoeven niet meer per sé op de donderdagavond te komen maar bedienen ze door een tijdstip en dag af te spreken naar keuze (mits binnen redelijkheid en beschikbaarheid van medewerkers).

De ervaring tot nu toe is echter dat dit maar sporadisch voorkomt. Ten slotte kunnen we mensen tegemoet komen door documenten op te sturen of door een maatwerkafpraak te maken dat een familielid die het document afhaalt als we de identiteit bij de aanvraag al gecontroleerd hebben in het bijzijn van deze persoon.

- Is het aantal aanvragen voor een nieuw paspoort of ID-bewijs toegenomen nu de corona voorbij is en meer mensen gaan reizen, zoals veel gemeente constateren?

Antwoord:

We zien wel een lichte toename de afgelopen periode maar die zien we eigenlijk altijd in het voorjaar. Dit heeft bij ons echter nog niet geleid tot vertragingen of langere wachttijden zoals andere gemeenten meldden of via de media verkondigd werd vorige maand. De doorlooptijd zou bij een aantal vooral grotere gemeenten 3 maanden zijn. De documenten zijn bij ons nog steeds binnen 5 werkdagen af te halen.

- Wat zijn de kosten voor de late middag/avondopening op donderdag?

Antwoord:

Het is lastig om hiervoor een concreet bedrag te noemen. Maar de minimale bezetting in de hal (vanuit het oogpunt van veiligheid en functiescheiding) is 3 medewerkers. Daarnaast maken we kosten voor een bode en overhead.

- Bent u het met D66 eens dat de gemeente dat een openstelling van de balie buiten kantoortijden past in een publieksvriendelijke opstelling van de gemeente?

Antwoord:

Wij zijn van mening dat de huidige openingstijden passend zijn en voldoende mogelijkheden bieden voor onze inwoners om een aanvraag te doen.

- Bent u bereid om zo spoedig mogelijk de balie een avond per week weer te openen, zo nee waarom niet?



Antwoord:

Dat lijkt ons gezien de argumenten niet nodig.

Hopende u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben. Als u nog aanvullende vragen heeft of behoefte heeft aan een nadere toelichting, dan kunt u zich wenden tot Eline Oldenburger, teamleider dienstverlening via telefoonnummer 088-050 8350 of per mail e.oldenburger@noordenveld.nl.

Met vriendelijke groet

Burgemeester en wethouders van de gemeente Noordenveld,
Greta Hoving, loco-secretaris/directeur

Klaas Smid, burgemeester