

College van Burgemeester en Wethouders
Ter attentie van de wethouder Dienstverlening
Postbus 202
1000 AE Amsterdam

Datum : 16 juni 2022
Ons kenmerk : 12457/AS
Onderwerp : wachttijden stadsloketten

Geachte mevrouw Van Buren, beste Hester,

Als ombudsman van de metropoolregio Amsterdam wil ik graag uw aandacht vragen voor het volgende.

Wachttijden bij stadsloketten structureel problematisch

Ik ontvang al geruime tijd een groot aantal klachten over lange wachttijden bij de stadsloketten. Dit gaat met name om inschrijvingen (de eerste inschrijvingen en de herinschrijvingen), maar ook om de aanvragen en het ophalen van rijbewijzen, paspoorten en uittreksels. De wachttijden voor deze producten zijn de afgelopen maanden substantieel opgelopen tot in sommige gevallen vijf maanden voor een eerste inschrijving. Dit heeft volgens Dienstverlening te maken met de coronamaatregelen (en het loslaten daarvan), ziekteverzuim en krapte op de arbeidsmarkt. Als ombudsman constateer ik echter dat de klachten over wachttijden al van jaren voor de coronacrisis dateren. Het zijn de structurele oorzaken die aangepakt dienen te worden.

Bewoners komen in de knel

De wachttijden zorgen niet zelden voor schrijnende situaties. Buiten het feit dat mensen zonder inschrijving of paspoort geen zorgverzekering kunnen aanvragen en daardoor geen medische hulp krijgen of zoeken, kunnen zij ook geen aanspraak maken op andere noodzakelijke voorzieningen, zoals een uitkering of huurtoeslag. Zonder inschrijving kan je bovendien ook geen Burgerservicenummer aanvragen en dat is bijvoorbeeld noodzakelijk voor het openen van een bankrekening, het inschrijven op een school of het krijgen van werk. Als ombudsman hoor ik regelmatig terug dat de Amsterdammer zich beklaagt over een gemeente die de bewoner verplicht om zich binnen 5 dagen in te schrijven op straffe van een boete die varieert van €240,- tot €325,-, terwijl de gemeente zelf de Amsterdammer maanden laat wachten, met alle gevolgen van dien. Dit is wat mij betreft onacceptabel en het zou getuigen van goed bestuur om per direct orde op zaken te stellen.

Zoals zo vaak zijn het de kwetsbaarste mensen die het meest gedupeerd zijn van de rammelende dienstverlening van de gemeente Amsterdam. Hoe schrijnend bepaalde situaties zijn, blijkt uit de volgende voorbeelden die ik wekelijks ontvang.

Een begeleider wil een briefadres aanvragen voor zijn cliënt die een verstandelijke beperking heeft en voor zijn werk een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) nodig heeft. Zonder adres geen VOG. Op 21 januari doet hij een aanvraag briefadres en geeft daarbij aan dat cliënt ook een

VOG nodig heeft. Op 24 maart kan hij pas terecht voor een intake. Ter plekke krijgt cliënt te horen dat hij toestemming krijgt voor een briefadres. De daadwerkelijke inschrijving kan echter pas op 31 mei plaatsvinden, twee maanden later. Tot overmaat van ramp kan de VOG pas eind juli worden opgehaald. De man zit ondertussen hopeloos en gefrustreerd thuis.

Een man van 27 leeft al jaren op straat met zijn moeder. Moeder is sinds kort gedwongen opgenomen. Zoon is autistisch en woonde in het verleden in een woongroep in. Inmiddels leeft hij al tijden zonder inschrijving en inkomen op straat. HVO Querido helpt meneer met een briefadres, zodat hij werk kan vinden. Voor een herinschrijving moet meneer vervolgens nog naar het Stadsloket. Voor deze afspraak heeft het Stadsloket echter pas na vier maanden plek. Al die tijd zit meneer zonder inkomen of verzekering.

Ontoereikende maatregelen

Dienstverlening heeft inmiddels maatregelen genomen om de wachttijden terug te dringen. Zo gaan de balies weer open voor vrije inloop en worden er extra mensen aangenomen. Dit zijn goede ontwikkelingen, maar wat mij betreft zijn ze ontoereikend en wordt het probleem hiermee niet bij de kern aangepakt. De wachttijden zullen waarschijnlijk verschuiven van de voor- naar de achterkant. Ook vóór de uitbraak van de coronacrisis waren er immers al substantiële wachttijden, met name bij de loketten voor de eerste- en herinschrijving. Ik zou u willen uitnodigen om maatregelen te treffen aan de structurele kant en graag attenderen op eerdere aanbevelingen vanuit de ombudsman en de opvolging daarvan.

Eerdere verbeteringen gestagneerd

In het verleden heeft mijn voorganger een aantal aanbevelingen gedaan om de wachttijden terug te dringen. Als ombudsman betreur ik het dat een aantal van de projecten in deze richting in een vergaand stadium alsnog gestrand zijn en dat deze manier van werken daardoor de afgelopen jaren onvoldoende van de grond is gekomen. Het gaat om zowel korte- als lange termijn aanbevelingen die breder zijn dan ingrepen aan de loketten. Ze zien toe op een efficiëntere werkwijze door betere samenwerking met ketenpartners zoals (studenten)huisvesters, onderwijsinstellingen en bijvoorbeeld de Immigratie en Naturalisatiedienst. Zij vragen en/of beschikken namelijk vaak al over de informatie die de gemeente nodig heeft voor een inschrijving en hebben niet zelden zelfs beter zicht op iemands feitelijke (woon)situatie. Dit komt de kwaliteit van de registraties ten goede, bovendien blijft er op deze manier meer capaciteit over voor de meer specialistische werkzaamheden, waaronder maatwerk en fraudebestrijding.

Als ombudsman heb ik te weinig vorderingen op dit punt gezien. Ik zou graag zien dat de gemeente in staat is om duurzame verbeteringen door te voeren en onderzoek doet naar opvolging van de eerder genoemde aanbevelingen, die nog altijd actueel zijn.

Goed bijsturen

Mijn observatie is dat de gemeente grip tracht te krijgen op de problemen rond wachttijden door maatregelen te treffen die (op de langere termijn) geen oplossingen zijn. Als nieuwe wethouder Dienstverlening spreek ik de hoop uit dat u hierop kunt aan- of bijsturen, zodat klachten en schrijnende situatie liefst voorkomen worden dan wel adequaat opgelost worden zonder dat de ombudsman nodig is.

In de bijlage treft u eerdere aanbevelingen van de ombudsman aan die hopelijk inspireren om aan de slag te gaan het doorvoeren van structurele maatregelen om de dienstverlening te verbeteren.

Bij voorbaat dank voor uw reactie.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Munish Ramlal', with several horizontal lines drawn over it.

Munish Ramlal
Ombudsman Metropool Amsterdam

BIJLAGE 1: Aanbevelingen / oplossingsrichtingen structurele oorzaken

Woningbouwcorporaties en Waternet

De ombudsman wijst de gemeente al geruime tijd op de mogelijkheden die woningcorporaties en Waternet zouden kunnen bieden om nieuwe bewoners in te schrijven en oude bewoners uit te schrijven. Zo weten woningcorporaties vaak precies wanneer oude bewoners vertrokken zijn en zijn zij meestal in bezit van de contactgegevens of het nieuwe adres van de oude bewoners. Ook Waternet en energiemaatschappijen hebben contact met bewoners die voornemens zijn te verhuizen. Zij hebben immers belang bij het doorgeven van hun verhuizing en hun jaarlijkse drinkwaterstand aan Waternet. In zulke gevallen zou zo'n verhuizing direct doorgegeven kunnen worden aan de gemeente. Het systeem (rpl3) bestaat al, maar ook zou kunnen volstaan met een doorklikmogelijkheid naar de online-verhuisservice van de gemeente Amsterdam. Op deze manier kunnen zowel baliebezoekjes als adresonderzoeken worden voorkomen.

Studenten en expats

Tot het uitbreken van de coronacrisis hadden universiteiten en hogescholen een rol bij het inschrijven van buitenlandse studenten. De ombudsman geeft in overweging dat het voor deze groep weer mogelijk wordt zich op locatie in te schrijven, zodat deze bulk niet terechtkomt bij de stadsloketten. De inschrijving van buitenlandse studenten heeft de laatste jaren gezorgd voor een voorspelbare piek in de wachttijden gedurende de zomermaanden. Omdat deze groep zich na vertrek vaak vergeet uit te schrijven, zorgt dit bovendien ook voor een (onnodige) bulk aan adresonderzoeken in een later stadium. Om dit te voorkomen zou gewerkt kunnen worden met een tijdelijke inschrijving, waarbij de student tekent voor uitschrijving na afloop van het studiejaar. Tot slot is er enige tijd geleden door de gemeente en studentenhuusvester de Key geëxperimenteerd met het invoeren van een borgsom bij inschrijving. Alleen als de student zich na vertrek weer uitschreef, ontving hij de borg terug. Dit bleek een goede motivatie voor buitenlandse studenten om zich na vertrek weer uit te laten schrijven.

Werk, Participatie en Inkomen

Door efficiënte inzet van binnengemeentelijke processen kan baliebezoek voorkomen worden waardoor de druk afneemt. Zo kunnen klantmanagers vanuit WPI bijvoorbeeld de verhuisaangiften van uitkeringsgerechtigden verwerken. Zij hebben immers vaak goed zicht op iemands feitelijke woonsituatie. Dit is vergelijkbaar met zorginstellingen die nu al de verhuisaangiften van cliënten/bewoners kunnen doorgeven aan de gemeente.

Immigratie en Naturalisatiedienst

Er zijn een aantal organisaties die al een taak hebben in de keten van bijvoorbeeld verhuisaangiften of de uitgifte van rijbewijzen.

Bij de eerste valt te denken aan de Immigratie en Naturalisatiedienst (IND). De ombudsman heeft de gemeente er al meerdere malen op gewezen dat de IND van zowel Unieburgers als mensen van buiten de EU in veel gevallen dezelfde gegevens verlangt als de gemeente in een later stadium gebruikt om de verhuisaangifte te verwerken. De IND zou om die reden een rol kunnen krijgen in het doorgeven of het verwerken van dit soort verhuisaangiften. Juist de verhuisaangiften die zien op de eerste vestiging kosten veel tijd en zorgen dus voor druk op de balies en wachttijden die kunnen oplopen tot enkele maanden. Dit terwijl deze mensen eenzelfde proces vaak al bij de IND hebben doorlopen. Hetzelfde geldt voor de naturalisatieprocedure waarbij een groot deel van het proces toch al bij de IND ligt.

Rijksdienst voor Wegverkeer

In Amsterdam en een aantal andere gemeenten is het al mogelijk om via de RDW een rijbewijs te verlengen. De ombudsman vraagt zich af of het met alle informatie die de RDW al heeft niet mogelijk zou zijn te onderzoeken of het aanvraagproces ook via de RDW zou kunnen lopen. Ook dit kan bijdragen aan een substantiële verlichting van de druk op de balies. Het is ligt op de weg van de gemeente om dit, in het kader van oplossingsgericht en burgergericht werken, nader te onderzoeken.

Experimenten met de uitgifte van rijbewijzen en paspoorten

In verschillende gemeenten is tijdens de coronacrisis geëxperimenteerd met een alternatieve vorm van uitgiften van paspoorten en rijbewijzen. Zo kon dat in Almere bij een winkel die daar een kleine vergoeding voor vroeg. Zo voorkom je dat mensen voor een tweede keer op afspraak moeten komen op het stadhuis om het rijbewijs op te halen. In andere gemeenten wordt gewerkt met speciale afhaalbalies waar mensen hun uittreksels, rijbewijzen en paspoorten kunnen ophalen. Deze balies worden bemand door medewerkers van andere afdelingen, zodat er gespecialiseerde medewerkers meer tijd overhouden voor bijvoorbeeld de eerste inschrijvingen.