



Opschrift

Vergadering van 17 maart 2025

Nummer: 2025_MV_00222

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Yilmaz Cetinkaya: Lange wachttijden dienstencentra voor eenvoudige administratieve handelingen (ID-kaart, rijbewijs, ...)

Raadslid(-leden):

Yilmaz Cetinkaya - N-VA

Bevoegd: Burak Nalli

Omschrijving van de vraag

Toelichting:

Eind januari diende ik een schriftelijke vraag in over de lange wachttijden voor afspraken voor het aanvragen en afhalen van rijbewijzen, na klachten hierover door burgers. In zijn antwoord erkende de schepen het probleem. Hij deelde mee dat er een verhoogd aantal aanvragen was (ook voor identiteitskaarten) en dat men extra balies opende wanneer de wachttijd te lang werd.

De schepen stelde ook dat men altijd zijn documenten kan afhalen in een dienstencentrum waar een afhaalbalie is (en waar je dan geen afspraak meer moet maken). Dat is het geval in het Stadskantoor aan het Zuid, Wondelgem, Sint-Amandsberg, Gentbrugge, Ledeborg, Nieuw-Gent en Drongen. In Mariakerke, Sint-Denijs-Westrem, Zwijnaarde, Oostakker, de Rabotwijk en Sint-Kruis-Winkel is geen afhaalbalie en moeten mensen dus ook voor het afhalen van documenten een afspraak maken.

Sinds het antwoord van de schepen (op 10 februari) ontving ik jammer genoeg opnieuw klachten over lange wachttijden (tot wel een maand). Dit geeft aan dat het probleem nog niet opgelost is, wat de klantvriendelijkheid van de dienstverlening niet ten goede komt.

Vraag:

1. Hoe zal de schepen de lange wachttijden in sommige dienstencentra aanpakken?
2. Waarom zijn er in de zes opgesomde dienstencentra geen afhaalbalie? Is de schepen bereid hiervoor te zorgen?

Antwoord

Beste raadslid Cetinkaya

Laat ik starten met een geruststellende gedachte: algemeen kunnen we stellen dat iedereen op tijd een vernieuwde eID kan hebben.

We sturen 3 maand voor de vervaldatum van de eID de burger een brief met de melding dat de kaart vernieuwd moet worden.

We doen daarbij de suggestie om binnen de 6 weken na ontvangst van de brief langs te komen. Na 6 weken sturen we een herinneringsbrief.

Zo stimuleren we dat burgers niet wachten tot net voor de vervaldatum en dan in de problemen komen met de termijnen.

Ook voor kidsID sturen we 3 maand voor de vervaldatum een brief. Hiermee willen we vermijden dat burgers pas net voor de vakantieperiode opmerken dat de kidsID vervallen is.

Hierdoor heeft de burger ruim de tijd om dit in orde te brengen en zo spreiden we de aanvragen gedurende het jaar.

De FOD Mobiliteit verwittigt eveneens per brief wanneer het rijbewijs bijna gaat vervallen.

Natuurlijk hebben we ook een aantal bijsturingen gedaan, op verschillende vlakken, om deze piek in 2025 aan vernieuwingen van eID's aan te pakken:

1. Personeel: het personeelsbehoefteplan werd verhoogd bij budgetronde BW24, een deel van de inzet van personeel gaat naar de dienstencentra voor extra loketten
2. Organisatorisch: we weten dat bij het werken op afspraak er burgers zijn die een afspraak hebben en vergeten om die te annuleren wanneer ze toch niet kunnen langskomen. De afspraaksloten zijn hierdoor niet altijd maximaal gevuld. Hierdoor leiden we capaciteits- en efficiëntieverlies. We deden daarom technische aanpassingen zodat we alle balies licht kunnen 'overboeken'. Dat betekent dat we meer afspraken inboeken dan er effectief tijdsloten zijn en op die manier compenseren we voor de afspraken die toch niet doorgaan. De burger zelf merkt hier niets van.
3. Installatie van een vlinderteam: een combinatie van personeels- en organisatorische maatregelen zien we in het zogenaamde vlinderteam. In 2024 werden er 4 collega's aangeworven om te roteren tussen de verschillende teams en zo te helpen om de aaneenschakeling aan pieken (reispassen van april tot eind juli, buitenlandse studenten van september tot december, verlengingen statuut tijdelijke bescherming voor Oekraïense vluchtelingen (in januari en februari) het hoofd te bieden en de kwaliteit van de aflevering van andere producten op niveau te houden.

Op dit moment is het nog steeds zo dat voor wie flexibel is in locatie en dag, er binnen de 2 dagen afspraakmogelijkheden zijn.

De loketten van de dienst zitten verspreid over 13 locaties. Het is niet mogelijk om op alle 13 locaties tegelijk op te schalen.

Er zijn in 2025 al 12.000 identiteitskaarten aangevraagd, waarvan 6100 in februari.

Ter vergelijking: in een rustig jaar leveren we zo'n 15.000 kaarten af gespreid over een gans jaar.

Gelet op deze uitzonderlijke drukte is het onvermijdelijk dat er her en der wachttijden tot enkele weken zullen zijn.

U vroeg waarom er in 6 dienstencentra geen afhaalbalies zijn en of deze nog voorzien zullen worden.

Tot en met 2022 was er enkel een afhaalbalie in het Stadskantoor. Geleidelijk aan is de dienst Burgerzaken ook afhaalbalies gaan installeren in de dienstencentra.

Dit vraagt zowel organisatorische wijzigingen, maar ook aanpassingen aan de infrastructuur. Hierdoor is de invoering in fases gebeurd.

Tegen midden 2024 beschikten de dienstencentra met de meeste bezoekers (>20.000 bezoekers per jaar: Sint-Amandsberg, Gentbrugge, Wondelgem, Nieuw Gent) over een afhaalbalie.

In december 2024 kwam een afhaalbalie in 2 minder druk bezochte dienstencentra van Drongen en Ledeberg bij.

Om een aparte afhaalbalie efficiënt te kunnen organiseren is het noodzakelijk dat er een voldoende hoog aantal producten afgeleverd wordt (lees: voldoende aantal bezoekers).

Op basis van die data bekijken we of er ook in de andere dienstencentra een afhaalbalie kan komen.

Met vriendelijke groeten,

Burak Nalli

Schepen bevoegd voor Personeel, Burgerzaken en Dienstverlening
