



Den Haag

020

Retouradres: Postbus 12600, 2500 DJ Den Haag

Aan: de Gemeenteraad

Datum

5 juli 2022

Onderwerp

Afdoening motie 'Pasporten bezorgen aan huis'

Ons kenmerk

DPZ/10342260

RIS312313

Contactpersoon

Koosje Bielars

Dienst

Publiekszaken

Afdeling

Klant Contact Centrum

Telefoonnummer

14070

E-mailadres

koosje.bielars@denhaag.nl

Uw raad heeft bij de bespreking van de commissiebrief van wethouder Economie, Internationaal en Dienstverlening, mevrouw Bruines inzake voortgang acties verkorten wachttijden balies en 14070 (RIS311841) op 19 mei 2022 de door het raadslid mevrouw Klokkenburg-Reedeker ingediende motie 'Pasporten bezorgen aan huis' (RIS312313) aangenomen.

De motie luidt als volgt:

Constateerende, dat:

- *de vraag om afspraken bij de balie publiekszaken aanhoudend hoger is dan verwacht;*
- *het op dit moment tot wel 2,5 maand kan duren voordat men een afspraak kan maken om een reisdocument aan te vragen;*

Overwegende, dat:

- *inwoners die een reisdocument willen aanvragen op dit moment 2x naar het stadhuis of stadsdeelkantoor Leyweg moeten komen, zowel om een reisdocument aan te vragen als om een reisdocument op te halen;*
- *het in andere steden, waaronder Amsterdam en Rotterdam, mogelijk is om een reisdocument tegen een kleine meerprijs thuis te laten bezorgen;*
- *het aan huis bezorgen van reisdocumenten een service is van een dienstbare overheid die meedenkt met haar burgers;*

Verzoekt het college:

- *onder Haagse burgers te inventariseren wat de behoefte is aan een bezorgservice voor reisdocumenten, wat mensen bereid zijn hier voor te betalen en de raad hierover te informeren.*

Hierbij informeert het college u over de afdoening van de motie.

Het college heeft opdracht gegeven om via de Stadskamer een gebruikersonderzoek te laten uitvoeren naar de wenselijkheid van het thuisbezorgen van paspoorten en de hoogte van de kosten die men bereid is te betalen.

In de Stadskamer staan de wensen en ideeën van de Haagse inwoner centraal. Deze setting biedt inwoners de gelegenheid feedback te geven en ideeën aan te dragen over de Haagse dienstverlening. Inwoners worden zo nauw betrokken bij het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening. Kort samengevat biedt de Stadskamer de gelegenheid om aan de voorkant te onderzoeken of ideeën over dienstverlening en communicatie ook echt werken.

Op dit moment wordt gewerkt aan de onderzoeksopzet. De verwachting is dat het onderzoek in Q1 van 2023 afgerond zal zijn. Vanzelfsprekend zal het college uw raad de resultaten van het onderzoek doen toekomen.

Het college beschouwt de motie hiermee als afgedaan.

Het college van burgemeester en wethouders,
de secretaris, de locoburgemeester,

Ilma Merx

Kavita Parbhudayal