

MOTIE – Stimuleer digitale en flexibele dienstverlening 2511-74

De raad van de gemeente Zoetermeer, in vergadering bijeen op 10 november 2025,

Constaterende dat:

- Met het accorderen van de Programmabegroting 2026-2029 de publieksbalie op zaterdag gesloten zal worden en de gemeente ook telefonisch op werkdagen een uur korter bereikbaar is;
- Veel inwoners zakelijk en privé gewend zijn om uiteenlopende zaken digitaal te regelen;
- De gemeente Rotterdam het mogelijk maakt om online de vermissing van een paspoort of identiteitskaart aan te geven;
- De gemeente Delft het mogelijk maakt om zonder afspraak een paspoort of identiteitskaart aan te vragen en op te halen;
- Het op dit moment mogelijk is om zonder afspraak een rijbewijs op te halen, maar de gemeente dit niet op de website of tijdens het proces vermeldt;

Overwegende dat:

- Digitale dienstverlening de werkzaamheden voor de gemeente ook eenvoudiger en goedkoper maakt;
- De openingstijden van de publieksbalie het voor werkende inwoners lastig maken om zaken fysiek bij de gemeente te regelen;
- Het voor een deel van de inwoners wel mogelijk is om flexibel gedurende de werkweek 'even langs het stadhuis' te gaan;

Verzoekt het college om:

- Te onderzoeken voor welke producten en diensten het proces nog meer digitaal aangeboden kunnen worden, naast het bestaande fysieke proces;
- Te onderzoeken voor welke producten en diensten het nog meer mogelijk gemaakt kan worden om zonder afspraak op het stadhuis langs te komen. Bijvoorbeeld om de aanvraagpapieren in te leveren;
- De uitkomsten van deze onderzoeken, tezamen met een plan van aanpak voor de invoering van de verbeteringen via een memo aan de raad te communiceren voor het einde van 2026Q1;
- Zo snel mogelijk duidelijk op de website en tijdens de aanvraag te communiceren dat het mogelijk is om een nieuw rijbewijs zonder afspraak af te halen op het stadhuis;

En gaat over tot de orde van de dag.

Zoetermeerse VVD – Lisette Sandifort-Meijer

GroenLinks - Fasial Aiobi

PvdA - Susanne Bout

D66 - Jamila Bakkers

Zoetermeer Vooruit - Juliette Meurs

50+ Zoetermeer - Willeke Mertens