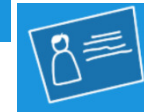
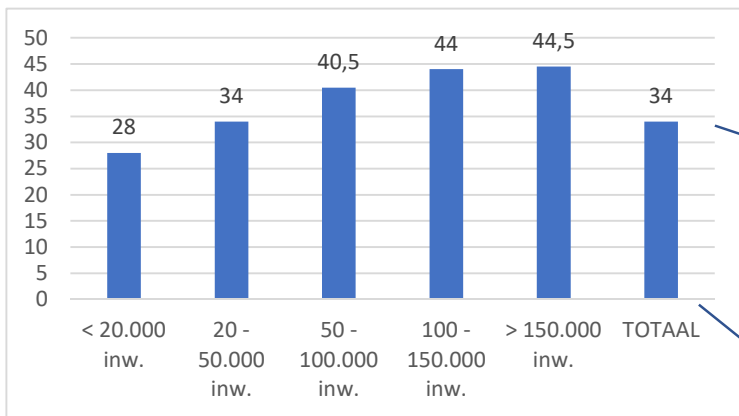


Inventarisatie dienstverlening paspoorten en identiteitskaarten



Gemiddeld kunnen burgers 34 uur p. w.k. terecht* voor het aanvragen van een paspoort/ID kaart



TOP 5 (meeste uren)**

1. Rotterdam (60)
2. Amsterdam (60)
3. Den Haag (58)
4. Venlo (57)
5. Alkmaar (57)

TOP 5 (minste uren)

1. Scherpenzeel (13,5)
2. Oud Beijerland (14,5)
3. Dronten (15)
4. Midden Delfland (15,5)
5. Ferwerderadiel (15,5)

- In de meeste gevallen kan dit ook 's avonds.
- Vooral de donderdagavond is favoriet (45%), gevolgd door de maandag- (24%) en de woensdagavond (23%)
- De meeste avondopeningsuren kennen: Haarlemmermeer, Amsterdam en Rotterdam. Deze gemeenten zijn 5 avonden per week geopend.
- 17% is tussen 2 en 5 avonden per week geopend, 77% is 1 avond per week geopend, terwijl 7% geen avondopstelling kent.
- 12 gemeenten zijn ook op zaterdag geopend: o.a. Leiden, Zoetermeer, Ede, Alphen ad Rijn, Hulst, Peel en Maas en Meppel.
- Voor het **afhalen van reisdocumenten** gelden in 45% van de gemeenten andere (ruimere) tijden dan voor het aanvragen, veelal omdat burgers hun reisdocument ook buiten de reguliere openingstijden van de publieksbalie kunnen afhalen (zonder afspraak).

* Let op het gaat hier om het aantal uren dat een burger terecht kan bij één van de publiekslocaties, op afspraak dan wel op inloop. Zijn de afspraken gelijk aan de inloopen dan tellen deze uren 1 keer mee. Is een gemeente bv in de ochtend op afspraak open en in de middag op inloop dan zijn de uren bij elkaar opgeteld. Het gaat dus om het bereik.

** In de gemeente Haarlemmermeer kunnen burgers naast het gemeentehuis en de servicecentra in Nieuw Vennep en Badhoevedorp ook terecht bij de Schipholbalie: dagelijks van 7.00 tot 22.00 uur en donderdag en zaterdag van 9.00 tot 16.15 uur.

Paspoort/ID

AFSPRAAK



Openingstijden Rotterdam

Ma t/m vr 08.00 – 20.00 uur

Openingstijden Scherpenzeel

Ma t/m do 09.00 – 12.30 uur
Maandagavond: 18.30 – 20.00 uur

Paspoort/ID

GEEN AFSPRAAK

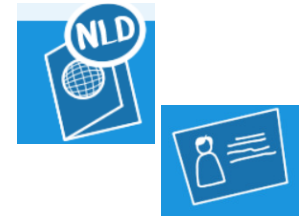
- 86% van de gemeenten werkt op afspraak, waarvan ruim de helft (181 gemeenten) volledig op afspraak
- Van hen biedt 95% klanten de mogelijkheid de afspraak digitaal te maken. In de overige gemeenten is het uitsluitend telefonisch mogelijk een afspraak te maken.
- Voor een afspraak wordt in de meeste gemeenten tussen de 5 en 10 minuten ingepland
- Slechts 4 gemeenten geven aan wat te doen wanneer mensen de gemaakte afspraak missen.



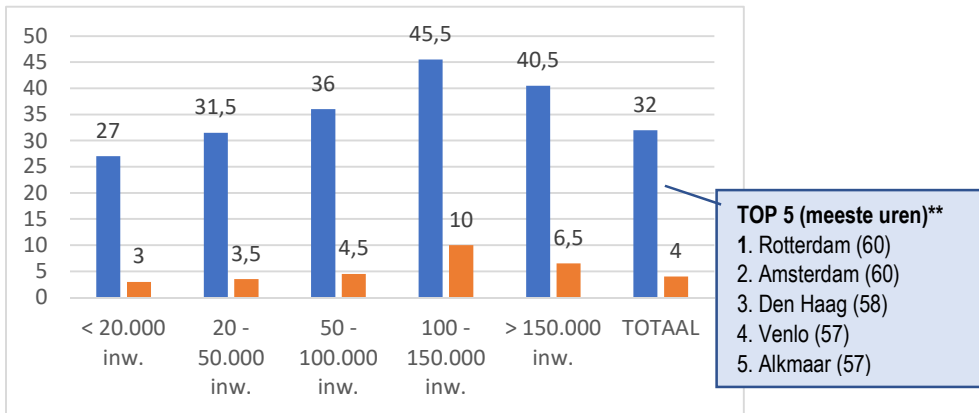
- 53% van de gemeenten werkt op inloop, waarvan een kwart uitsluitend op inloop.
- Geen van deze gemeenten informeert klanten real-time over de verwachte wachttijd aan de balie. Wel zijn er een aantal gemeenten die een inschatting van de verwachte drukte geven, zoals Dordrecht en Alblasserdam.



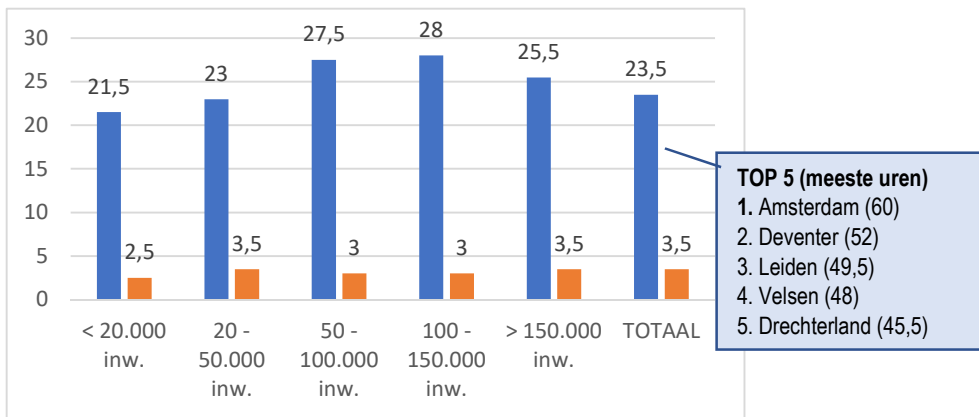
Inventarisatie dienstverlening paspoorten en identiteitskaarten



Op afspraak zijn gemeenten gemiddeld 32 uur per week geopend, waarvan 4 uur buiten kantoortijd



Op inloop gemiddeld 23,5 uur per week



Paspoort/ID

THUIS AANVRAGEN

- In een kwart (27%) van de gemeenten staat de mogelijkheid om thuis een paspoort/ID aan te vragen vanwege bijzondere of medische redenen op de website vermeld.

Melden vermissing diefstal reisdocument via DigiD

DIRECT REGELEN ➤

- In 146 gemeenten (38%) is het mogelijk een vermissing digitaal door te geven.

Openingstijden (op inloop en/of afspraak) per gemeente

