



# Den Haag

020

Retouradres: Postbus 12600, 2500 DJ Den Haag

Aan: de Gemeenteraad

**Ons kenmerk**  
DPZ/10188757  
RIS309669  
**Contactpersoon**  
Carolien de Kievit  
**Dienst**  
Publiekszaken  
**Afdeling**  
Klant Contact Centrum  
**Telefoonnummer**  
14070  
**E-mailadres**  
carolien.dekievit@denhaag.nl

**Datum**  
2 november 2021

**Onderwerp**  
Afdoening motie 'Realtime inzicht voor klanten in wachttijd 14070'

Uw raad heeft bij de bespreking van het gewijzigd voorstel van het college inzake Programmarekening 2020 (RIS308436) op 14 juli 2021 de door het raadslid mevrouw Klokkenburg-Reedeker ingediende motie 'Realtime inzicht voor klanten in wachttijd 14070' (RIS309669) aangenomen.

De motie luidt als volgt:

*Overwegende, dat:*

- *de genoemde wachttijd een gemiddelde betreft en er gedurende de dag piek- en dalmomenten zijn met betrekking tot de wachttijd;*
- *diverse organisaties werken met een drukte-indicator die, op basis van verzamelde data, aangeeft wanneer het rustig, gemiddeld of druk is;*

*Verzoekt het college:*

- *te bekijken hoe de wachttijd voor gemeentelijke telefoonlijnen, zoals 14070 en de Sportinfolijn, inzichtelijk gemaakt kan worden, zodat inwoners ervoor kunnen kiezen op een rustiger moment te bellen.*

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

De verwachting is dat het onderzoek naar de wijze waarop we de wachttijden inzichtelijk maken in Q1 2022 is afgerond. Het college informeert de raad over de voortgang van de uitkomsten van het onderzoek en de mogelijke implementatie in de rapportage van de uitvoeringsagenda.

Het college beschouwt de motie hiermee als afgedaan.

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

Ilma Merx

Jan van Zanen