

Raadsplein besluitvormend

Datum 22 mei 2017

onderwerp	Bezorgen reisdocumenten
portefeuillehouder	Henk Jan Meijer
informant	Reijgersberg, Gerard (4125)
medeopstellers	Veen, Dick van (2160)
afdeling	Inwonerszaken
bijlagen	Voorstel: Informatienota Bezorgen reisdocumenten Bijlage: Informatieflyer bezorgen reisdocumenten

Voorgesteld besluit raad

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

de mogelijkheid voor onze inwoners om vanaf 15 mei 2017 rechtstreeks bij de geaccrediteerde bezorgdienst AMP Groep tegen betaling een afspraak te maken voor het thuis of op het werk (ook buiten Zwolle) laten bezorgen van een reisdocument.

Informatienota voor de raad

Datum 1 mei 2017
Nummer PUIB170502-GR01

Onderwerp	bezorgen reisdocumenten
Versienummer	V1.3

Portefeuillehouder drs. H.J. Meijer

Informant D.L.J. van Veen
G.J.L. Reijgersberg

Afdeling Inwonerszaken / Burgerzaken (PUIB)

Telefoon 038 498 4125

Email DLJ.van.Veen@zwolle.nl
GJL.Reijgersberg@zwolle.nl

Bijlagen geen

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

de mogelijkheid voor onze inwoners om vanaf 15 mei 2017 rechtstreeks bij de geaccrediteerde bezorgdienst AMP Groep tegen betaling een afspraak te maken voor het thuis of op het werk (ook buiten Zwolle) laten bezorgen van een reisdocument.

Datum 1 mei 2017
Nummer PUIB170502-GR01

[Toelichting op het voorstel](#)

Inleiding

In het kader van de 'Visie op Dienstverlening' is toegezegd een concreet voorstel te doen over het bezorgen van reisdocumenten. Eind 2016 hebben wij u hierover geïnformeerd. Daarbij hebben we aangegeven te streven naar invoering begin 2017 en te kiezen voor het profijtbeginsel: degene die de dienst afneemt, betaalt ervoor.

Invoering in begin 2017, bleek om een aantal redenen niet haalbaar. Inmiddels zijn de laatste voorbereidingen afgerond, waardoor niets invoering meer in de weg staat.

Meerdere gemeenten bieden het bezorgen van reisdocumenten aan hun inwoners aan. Vaak biedt de gemeente de dienst voor een gereduceerd tarief van circa € 5,- aan. Dat betekent wel dat de gemeente (lees: alle inwoners) per bezorging ongeveer € 5,- zelf financiert. Zwolle hanteert het uitgangspunt dat we deze dienstverlening op maat kostendekkend aanbieden.

Kernboodschap

- Vanaf 15 mei wordt het mogelijk voor alle Zwolse inwoners om het nieuwe aangevraagde reisdocument (paspoort of identiteitskaart) thuis of op het werk te laten bezorgen. Bezorging op het werk kan op elk adres in Nederland.
- Het bezorgen van reisdocumenten is 'dienstverlening op maat' en past daarmee goed in de visie op dienstverlening 2015.
- De bezorgdienst wordt budgetneutraal aangeboden volgens het profijtbeginsel. Daarmee zijn eenmalige of structurele investeringen niet nodig. AMP Groep neemt de implementatiekosten voor haar rekening.
- De klant ontvangt bij de aanvraag een flyer met informatie over het bezorgen van het reisdocument. Hij/zij maakt zelf via de website van AMP Groep een bezorgafpraak. AMP Groep houdt de klant vervolgens actief op de hoogte via mijnafpraak.nl, sms en e-mail. Men laat bijvoorbeeld van tevoren een foto zien van de medewerker die langskomt. Ook krijgt de klant bericht als de medewerker er bijna is.
- De kosten voor de bezorging worden - per mobiele PIN of contant en gepast - rechtstreeks aan AMP Groep voldaan bij de levering van het reisdocument:
 - bezorging maandag t/m vrijdag tussen circa 8.00-18.00u = € 10,-
 - bezorging maandag t/m vrijdag in korter tijdvenster (tussen 8.00-13.00 of 12.30-18.00u) = € 12,50
 - bezorging op maat (kortere tijdvensters op maandag t/m vrijdag) en op zaterdag) = € 15,-

Communicatie

In het kader van de 'Visie op dienstverlening 2015' is aan de raad – na vragen van de VVD-raadsfractie - toegezegd te onderzoeken of het bezorgen van reisdocumenten geïntroduceerd kan worden. Uit een raadpleging van het Zwolse burgerpanel, bleek dat 82% van de deelnemers bereid was om maximaal € 5,- te betalen voor het bezorgen van een reisdocument. De gemeente moet

Datum 1 mei 2017
Nummer PUIB170502-GR01

in dat scenario ongeveer € 5,- per bezorging zelf bekostigen. Het college heeft vorig jaar daarom bewust gekozen voor het profijtbeginzel: wie de dienst afneemt, betaalt er voor.

Door ervaringen van meerdere gemeenten en snel opvolgende landelijke ontwikkelingen rond het bezorgen van reisdocumenten, is er voor gekozen een pilot achterwege te laten en het bezorgen van reisdocumenten per 15 mei 2017 mogelijk te maken. Vanaf 2019 worden er aanzienlijk minder reisdocumenten aangevraagd omdat het dan 5 jaar geleden is dat reisdocumenten een geldigheid van 10 jaar kregen. Wij willen dan bezien of we de vorm voor het bezorgen van reisdocumenten wijzigen en of dit consequenties heeft voor de tariefstelling.

De Zwolse inwoners worden via de productinformatie op de website, bij de bevestiging van hun afspraak en via de Peperbus, Swollenaar en de Stentor geïnformeerd over de nieuwe dienst. Bij de aanvraag van een reisdocument krijgt men standaard een informatieflyer mee over het bezorgen van het aangevraagde reisdocument.

Openbaarheid

Deze infomationota is openbaar.

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

de heer drs. H.J. Meijer, burgemeester

mevrouw mr. I. Geveke, secretaris



Jaargang

Kenmerk 35600

Onderwerp Bezorgen reisdocumenten

De raad van de gemeente Zwolle;

Gelezen het voorstel van burgemeesters en wethouders, d.d. 09-05-2017

besluit:

Aldus besloten in de openbare vergadering van 22 mei 2017,

de voorzitter,

de griffier,