

## **Mondelinge vragen - Stoppen met bezorgen reisdocumenten**

Aan: College van B&W Zwolle  
Van: VVD Fractie, Thom van Campen, Jeroen Doornbos  
Betreft: Stoppen met bezorgen reisdocumenten  
Datum: 01 oktober 2018

---

Geachte college,

De gemeente Zwolle heeft publieke dienstverlening hoog in het vaandel staan. Mede daarom is het sinds januari 2017 mogelijk om reisdocumenten thuis te laten bezorgen. Een service voor hardwerkende Zwollenaren, maar ook belangrijk voor onze oudere inwoners.

Afgelopen vrijdag hoorden wij nog een verhaal van een 86 jarige mevrouw, slechtziend en slecht ter been, die met haar dochter naar het Stadskantoor ging om een ID kaart te verlengen. De eerste keer was er op geschikte loopafstand geen parkeerplaats beschikbaar waardoor het stel onverrichte zake huiswaarts keerde. Een week later zette schoonzoon het stel af bij het Stadskantoor. Helaas kwam het drietal niet ter ore dat bezorging van het document mogelijk was, waardoor zij een week later weer naar het Stadskantoor togen.

Een service, zoals het thuisbezorgen van reisdocumenten, behoeft niet gratis te zijn. Inwoners die gebruik maken betalen de kostprijs, conform het zogenaamd profijtsbeginsel. Tot verbazing van de VVD is het college desondanks voornemens te stoppen met het thuisbezorgen van reisdocumenten per mei 2020. Deze conclusie is anderhalf jaar na het starten al genomen.

Dat brengt ons op de volgende vragen:

- Is het college het met de VVD eens dat de gemeente Zwolle dienstverlening naar haar inwoners als hoge prioriteit moet hebben?
- Is het college het met de VVD eens dat met het stoppen van thuisbezorgen van reisdocumenten de klantgerichtheid van de publieksbalie achteruitgaat?
- Is het college bereid, nu de kosten budgetneutraal zijn, door te gaan met het actief onder de aandacht brengen van het thuisbezorgen ten einde een zo goed mogelijke service te bieden?
- Is het college bereid tot beëindiging in 2020 te rapporteren hoe deze service onder de aandacht wordt gebracht en hoeveel inwoners van deze service gebruik hebben gemaakt?

Fractie VVD Zwolle  
Thom van Campen  
Jeroen Doornbos