



Vragen rondom wachttijden bij de aanvraag van paspoorten en andere documenten bij de publieksbalie

Schriftelijke vragen naar aanleiding van de oplopende wachttijden bij publieksbalies

Zwolle, 19 juni 2022

Geacht college van burgemeester en wethouders,

De zomervakantie staat voor de deur. Maar door lange wachttijden op het Stadskantoor, van wel zeven weken, moeten Zwollenaren met een verlopen paspoort of identiteitskaart nú naar de publieksbalie voor een afspraak, willen zij midden juli nog op vakantie kunnen. Nu Zwollenaren eindelijk weer op vakantie kunnen, kan het niet zo zijn dat hun plannen in het water vallen omdat de gemeente niet snel genoeg de zaken op orde heeft. Het college moet meehelpen om Zwollenaren probleemloos op vakantie te laten gaan. Bijvoorbeeld door op korte termijn de wachttijden met extra inzet terug te dringen en door Zwollenaren niet op extra kosten te jagen als zij een spoedaanvraag moeten doen. Op dit moment communiceert Zwolle daarnaast niet duidelijk genoeg over wachttijden, waardoor je als vakantieganger mogelijk de boot mist.

De VVD heeft daarom de volgende vragen heeft voor het college:

1. Wat is de laatste stand van de wachttijden voor het ontvangen van een nieuw reisdocument? Wat is de reden van die wachttijden?
2. Is het college het met de VVD eens dat oplopende wachttijden niet de oorzaak kunnen zijn dat Zwollenaren straks niet op vakantie kunnen? Is het college bereid maatregelen te nemen om dit te voorkomen? Zo ja welke, zo nee, waarom niet?

3. Wat is de status van de op de website gepubliceerde (tijdelijke) extra inzet van medewerkers? Kan een inzicht in de genomen maatregelen om het probleem rondom de wachttijden voor het aanvragen van reisdocumenten op te lossen en de evaluatie van de genomen maatregelen toegestuurd worden aan de Raad?
4. Is het college bereid om via meerdere kanalen proactief inwoners te informeren over hoe veel tijd nodig is om een paspoort aan te vragen en kan zij dit op zo kort mogelijke termijn inzetten?
5. Mochten Zwollenaren niet tijdig hun reisdocument ontvangen en daardoor een spoedprocedure moeten aanvragen, is het college gezien de omstandigheden bereid om dan niet het hogere bedrag te vragen?

Gezien de tijdsdruk verzoekt de VVD het college deze vragen op zeer korte termijn te beantwoorden, zodat acties naar inwoners tijdig zijn. Dank.