



Raadsbrief

Datum 14 januari 2025

Onderwerp Stopzetting bezorgen reisdocumenten en rijbewijzen
Versienummer 1.1

Portefeuillehouder Peter Snijders

Samenvatting

Bezorgdienst AMP heeft het bezorgen van reisdocumenten eenzijdig beëindigd omdat het door de gemeente gehanteerde 'profijtbeginstel' geen sluitende financiële businesscase meer oplevert. Te weinig klanten - slechts circa 10 op jaarbasis - vragen om bezorging waardoor dit niet rendabel is te maken door AMP.

Het 'profijtbeginstel' houdt in dat de klant - afhankelijk van het bezorgmoment - minimaal € 10,- en maximaal € 15,- per document betaalt aan AMP. Voortzetting van de dienst kan alleen door een substantiële jaarlijkse investering, de vanuit algemene middelen gedekt moet worden.

Er zijn onvoldoende steekhoudende argumenten om een jaarlijkse investering vanuit algemene middelen te rechtvaardigen en daarmee de bezorging alsnog voort te zetten.

Bijlagen

geen

Openbaarheid

- ☒ Openbaar
☐ Geheim

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

het collegebesluit om te stoppen met het bezorgen van reisdocumenten en rijbewijzen.



Datum 14 januari 2025

Inleiding

In 2017 werd het bezorgen van reisdocumenten na een raadsmotie voor het eerst aangeboden. Daarbij werd gekozen voor een variant waarbij de klant zelf rechtstreeks aan bezorgdienst AMP de kosten betaalt. Op voorhand was duidelijk dat dit het aantal bezorgverzoeken zou beperken tot slechts een paar procent van het totaal aantal afgegeven documenten. Tijdens de pilot werden tussen mei 2017 en juli 2018 slechts 122 documenten bezorgd. Dat betrof 0,38 % van het totaal aantal afgegeven documenten. Toen werd ook vastgesteld dat het gekozen 'profijtbeginssel' op de lange duur niet houdbaar zou zijn. Er werd destijds besloten te stoppen met de pilot voor het bezorgen van documenten.

Na een breed gedragen raadsmotie rondom de gemeenteraadsverkiezingen van 2022, werd verzocht de bezorging weer nieuw leven in te blazen. Er werd vastgehouden aan het 'profijtbeginssel': de klant betaalt rechtstreeks aan bezorgdienst AMP voor de bezorging. Afhankelijk van het bezorgmoment betaalt de klant hier minimaal € 10,- en maximaal € 15,- per document voor. Bezorgdienst AMP durfde de uitdaging aan ondanks de eerdere ervaringen. Maar uiteindelijk blijken te weinig klanten - slechts circa 10 op jaarbasis - een bezorging te plannen om het rendabel te houden voor AMP. Daarmee is dit 'profijtbeginssel' niet langer houdbaar en is AMP eenzijdig gestopt met het aanbieden van deze dienst. Voor voortzetting van bezorging is een ander financieel model nodig waarbij een jaarlijkse netto investering nodig is, die vanuit algemene middelen gedekt moet worden.

Kader

[Visie op dienstverlening > Menselijke maat.](#)

Kernboodschap

Geen algemene middelen in te zetten om het bezorgen van reisdocumenten en rijbewijzen voort te zetten, al dan niet met een vaste eigen bijdrage van de klant per document.

Toelichting

Voor voortzetting van het bezorgen van reisdocumenten en rijbewijzen is een jaarlijkse investering nodig. Voor 2025 zijn er 16.000 paspoorten, 10.000 ID-kaarten en 10.000 rijbewijzen begroot. Totaal 36.000 documenten. Bij het volledig gratis aanbieden van de dienst wordt de investering door bezorgdienst AMP voor 2025 berekend op circa € 125.000,-. Bij het vragen van een eigen bijdrage van € 5,- per document, berekent AMP de investering voor 2025 op circa € 20.000,-. In dat laatste scenario kiest volgens ervaringen van AMP alsnog slechts circa 10% voor een bezorging.

Voor 2026 en verder kan de investering fluctueren omdat deze afhankelijk is van het aantal aanvragen.

De volgende argumenten rechtvaardigen geen structurele investering vanuit algemene middelen voor voortzetting van het bezorgen van reisdocumenten en rijbewijzen:

- 1.1 *De dienst in de huidige vorm wordt slechts enkele keren per jaar afgenomen en voldoet daarmee niet aan een duidelijke behoefte van de Zwolse inwoners .*
- 1.2 *Een reisdocument of rijbewijs hoeft meestal slechts één keer per tien jaar aangevraagd te worden.*
- 1.3 *Een reisdocument of rijbewijs kan zonder afspraak op maandag, woensdag en vrijdag tussen 9.00 en 17.00 uur afgehaald worden en op dinsdag en donderdag van 9.00 tot 19.00 uur (terwijl men bij bezorging gedurende een tijdvenster van circa 2 uur op het bezorgadres aanwezig moet zijn).*



Datum 14 januari 2025

- 1.4 De gemeente kent geen groot buitengebied waardoor de reisafstand tot het stadskantoor beperkt blijft.*
- 1.5 Voor bedlegerige klanten blijft de kosteloze mogelijkheid van een aanvraag en bezorging 'aan huis' gewoon in stand.*
- 1.6 het aanwenden van algemene middelen om de bezorging mogelijk te blijven maken sluit niet aan bij het spoor dat ingezet wordt vanuit het project van Inzicht naar Focus.*

Maatschappelijk draagvlak & participatie

De dienst werd in het huidige model slechts zeer sporadisch afgenomen. Daarmee lijkt het niet in een (belangrijke) behoefte van de klant te voorzien.

Communicatie

Wij informeren de inwoners op de volgende manier over het stopzetten van de bezorging van reisdocumenten en rijbewijzen:

- op de betreffende productpagina op zwolle.nl
- in de 'herinneringsbrief' waarbij het verlopen van een document wordt aangekondigd.
- een nieuwsartikel op zwolle.nl en eventueel de Swollenaer, waarbij het stopzetten van de dienst wordt aangekondigd.

Financiën

Geen financiële gevolgen.

Risico's

Geen.

Vervolg

Niet van toepassing.

Openbaarheid

Deze raadsbrief is openbaar.

Burgemeester en wethouders van Zwolle,

burgemeester, Peter Snijders

waarnemend secretaris, Frank Wijnandts