




College van Burgemeester en wethouders gemeente Tynaarlo

Vergadering d.d.	4 September 2018	Zaaknummer:	447316
Agendapunt:			
Portefeuillehouder	: P. Vemer	<input checked="" type="checkbox"/> Openbaar	<input type="checkbox"/> Besloten
Team	: Team Publiekszaken en Veiligheid		
Adviseur	: N. Muller	Toestelnummer [Nr.]	736

Collegevoorstel besproken in PHO van:	P. Vemer	D.d.	23 juli 2018
---------------------------------------	----------	------	--------------

Paraaf	Bur-ge-meester	Wethouder Kraaijenbrink	Wethouder Gopal	Wethouder Vemer	Wethouder Lammers	Wethouder de Graaf	Secretaris	Manager akkoord (kwaliteitscheck)
Conform								R.B. Baas
Bespreken								

Onderwerp

Invoering dienstverlening bezorgen reisdocumenten.

Samenvatting

We willen de dienstverlening voor de inwoner uitbreiden met de mogelijkheid om een reisdocument te laten bezorgen op locatie. Documenten kunnen van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 22.00 uur en zaterdag tussen 8.00 en 18.00 uur worden bezorgd.

Per 1 januari 2018 is het maximumtarief dat gemeenten in rekening mogen brengen voor het bezorgen van reisdocumenten vastgesteld op € 15,00 (artikel 6 lid 2e Besluit Paspoortgelden).

Voorgesteld wordt om € 9,95 bezorgleges te heffen en als gemeente de overgebleven bezorgkosten uit de algemene middelen te dekken. Bij dit legestartief wordt verwacht dat 2-3% van de aanvragers kiest voor bezorging.

De kosten zijn:

- Aanschaf en abonnement koppelvlak
- Bezorgkosten
- Linehaul bezorgdienst
- Formatie 56 uur (extra uren zijn op te vangen binnen huidige formatie, verruiming afspraaktijden aan de balie wel noodzakelijk)

Daarnaast zijn er extra legesopbrengsten.

In verband met het implementatietraject bij de bezorgdienst en de gemeente, en de noodzakelijke wijziging van de legesverordening willen we het bezorgen van reisdocumenten per 1 januari 2019 aanbieden.

Voorstel

1. In te stemmen met het invoeren van de mogelijkheid tot het bezorgen van reisdocumenten per 1-1-2019
2. In te stemmen om deze dienst aan te bieden van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 22.00 en op zaterdag tussen 8.00 en 18.00 uur
3. In te stemmen om voor het bezorgen van reisdocumenten een legestartief te hanteren van € 9,95

Besluit:

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for a decision or conclusion. It occupies the upper half of the page.

TOELICHTING B&W-ADVIES

1. Onderwerp

Invoering dienstverlening bezorgen reisdocumenten.

2. Voorstel

1. In te stemmen met het invoeren van de mogelijkheid tot het bezorgen van reisdocumenten per 1-1-2019
2. In te stemmen om deze dienst aan te bieden van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 22.00 en op zaterdag tussen 8.00 en 18.00 uur
3. In te stemmen om voor het bezorgen van reisdocumenten een legestartief te hanteren van € 9,95

3. Inleiding en perspectief

We willen de dienstverlening voor de inwoner uitbreiden met de mogelijkheid om een reisdocument te laten bezorgen op locatie. Documenten kunnen van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 22.00 uur en zaterdag tussen 8.00 en 18.00 uur worden bezorgd.

Per 1 januari 2018 is het maximumtarief dat gemeenten in rekening mogen brengen voor het bezorgen van reisdocumenten vastgesteld op € 15,00 (artikel 6 lid 2e Besluit Paspoortgelden).

Voorgesteld wordt om € 9,95 bezorgleges te heffen en als gemeente de overgebleven bezorgkosten uit de algemene middelen te dekken. Bij dit legestartief wordt verwacht dat 2-3% van de aanvragers kiest voor bezorging.

De kosten zijn:

- Aanschaf en abonnement koppelvak
- Bezorgkosten
- Linehaul bezorgdienst
- Formatie 50 uur (extra uren zijn op te vangen binnen huidige formatie, verruiming afspraaktijden aan de balie wel noodzakelijk)

Daarnaast zijn er extra legesopbrengsten.

In verband met het implementatietraject bij de bezorgdienst en de gemeente, en de noodzakelijke wijziging van de legesverordening willen we het bezorgen van reisdocumenten per 1 januari 2019 aanbieden.

4. Argumenten

1.1 *Nieuwe dienst biedt meer dienstverlening op maat*

Sinds 1 januari 2018 kan elke gemeente reisdocumenten laten bezorgen. Het is een vorm van plaatsafhankelijke dienstverlening, meer keuzemogelijkheden en flexibiliteit voor je inwoners.

2.1 *Bezorgen kan 6 dagen per week, buiten kantoortijden op elke locatie*

Een inwoner hoeft voor het afhalen van zijn reisdocument niet meer naar de gemeente; het document wordt op de afgesproken locatie (binnen Nederland, m.u.v. de Waddeneilanden) bezorgd. Bezorging kan buiten kantoortijden: maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 22.00 uur en op de zaterdag van 8.00 tot 18.00 uur, in een tijdvak van 4 uur. Voor mensen die fulltime werken, kinderen hebben, slecht ter been zijn of geen vervoer hebben, kan het laten bezorgen een optie zijn.

3.1 *Keuze voor extra leges van € 9,95*

Bij een bedrag tussen de € 5,00 en € 10,00 kiest naar verwachting 2-3% van de aanvragers voor bezorging van het reisdocument. Doordat het een extra dienst en service aan de inwoner is, kan van de inwoner ook een substantiële bijdrage in de bezorgkosten worden gevraagd. Daarom wordt gekozen voor het heffen van € 9,95 aan bezorgleges. Met dit tarief bereik je nog steeds die aanvragers die voordeel en belang hebben bij de service; een bezorgtarief van € 9,95 is relatief laag.

Daarnaast worden de kosten lager doordat minder aanvragers gebruik maken van de dienst dan wanneer er een tarief van € 4,95 in rekening wordt gebracht. Het legestartief kan eventueel jaarlijks worden aangepast om in te spelen op de vraag van de inwoner.

5. Kanttekeningen

1.1 *Kiezen voor deze vorm van dienstverlening is niet kostendekkend*

Het bezorgen van reisdocumenten moet gezien worden als een extra service en uitbreiding van de opties voor de inwoner. Het is niet kostendekkend en het grootste deel van de kosten moeten worden betaald uit de algemene middelen.

Bij een legesbedrag van € 9,95 is het aantal inwoners dat kiest voor bezorging relatief laag. Ondanks dat het niet kostendekkend is, zijn de jaarlijkse gemeentelijke kosten hierdoor niet extreem hoog.

1.2 *Niet iedereen doet mee maar heeft wel de kosten*

Inwoners die niet kiezen voor bezorgen, betalen via een omweg mee aan de dienstverlening aangezien de kosten worden betaald uit de algemene middelen. Dit is niet transparant naar de inwoners toe. Meer keuzevrijheid voor de inwoner brengt kosten met zich mee. Desondanks kan dit gezien worden als positief voor de gemeente: de gemeente denkt mee met de inwoner en komt dichterbij de inwoner te staan. Inwoners hebben meer keuzevrijheid in de wijze waarop ze contact hebben met de gemeente.

1.3 *Niet iedereen kiest voor bezorging*

Uit cijfers van andere gemeenten, onderzoeksbureau Ecorys en de bezorgdiensten AMP Groep en Dynasure blijkt dat niet elke inwoner kiest voor bezorging van zijn reisdocument, ook niet wanneer het gratis aangeboden wordt (dan kiest 33-50% voor bezorging). De redenen die hiervoor aangegeven worden zijn dat men het vervelend vindt om een dag(deel) aanwezig te moeten zijn (men wil er niet voor thuis hoeven blijven, je hebt geen vrijheid) en de zorg dat persoonsgegevens bij een derde partij terechtkomen. Ook is de bereikbaarheid van het gemeentehuis een reden om het niet te laten bezorgen. In onze gemeente kan het bezorgpercentage lager zijn door onze ruime openingstijden waarbinnen zonder afspraak het document kan worden afgehaald.

1.4 *Bezorgen van reisdocumenten levert geen besparing op in fte's*

Deze dienstverlening levert geen besparing op in fte's. Ook al verdwijnt een deel van de werkzaamheden aan de Servicebalie (uitreiken document: - 6 uur), in de front- en midoffice burgerzaken kost deze service ons meer tijd (extra administratie van de te bezorgen documenten, informatieverstrekking voor, tijdens en na de aanvraag: + 56 uur). We verwachten deze extra uren op te kunnen vangen binnen de huidige formatie.

1.5 *Verruiming afspraaktijden balie*

De afspraaktijden aan de balie moeten verruimd worden doordat er (weer) een extra handeling bij komt. Bij de laatste verandering in de werkwijze aan de balie (invoering Oribi scanners) zijn de afspraaktijden niet verruimd, terwijl dit voor de zorgvuldigheid en signaleren van (fraude-)signalen wel nodig was. Invoering van weer een extra handeling aan de balie binnen de huidige afspraaktijd is niet mogelijk.

Door verruiming van de tijden kunnen minder afspraken worden gepland, waardoor de agenda sneller vol zit en inwoners niet altijd de volgende dag geholpen kunnen worden. Echter, in de komende jaren vermindert het aantal te vervangen reisdocumenten sterk, waardoor ook minder inwoners hiervoor naar het gemeentehuis komen en er meer ruimte in de agenda zal komen. Als toch blijkt dat in een piekperiode de agenda te snel vol zit, zouden eventueel balies tijdens de middagen dat ze nu gesloten zijn opengezet kunnen worden.

1.6 *Rijbewijzen kunnen niet op dezelfde manier worden bezorgd*

Het is wettelijk niet mogelijk om rijbewijzen door derden uit te laten reiken, dit kan alleen door de ambtenaar. Hierdoor moet bezorging van een rijbewijs altijd tijdens openingstijden van de gemeente plaatsvinden. Deze bezorgtijden wijken af van de bezorgtijden voor reisdocumenten. Dit kan zorgen voor onduidelijkheid en irritatie bij inwoners.

Vanwege het ontbreken van een koppelvlak kost de verwerking van een te bezorgen rijbewijs ook meer tijd; de uitreiking van een rijbewijs moet handmatig via een beveiligde omgeving van de bezorgdienst worden doorgezet.

Op dit moment loopt een onderzoek bij het Ministerie van Infrastructuur en Waterschap en de RDW om de wetgeving de wijzigen waardoor het mogelijk wordt dat derden mogen uitreiken en een koppelvak ontwikkeld kan worden. De verwachting is dat dit in 2019-2020 gerealiseerd wordt. Dit betekent voor ons een relatief korte overgangsperiode waarin het niet mogelijk is om beide identiteitsdocumenten binnen dezelfde tijdvakken te laten bezorgen.

1.7 RDW volgt zijn eigen traject

Wanneer rijbewijzen door derden bezorgd kunnen worden, kiest de RDW de bezorgdienst. Gemeenten kunnen rijbewijzen via deze bezorgdienst laten bezorgen. Dit kan echter een andere partij zijn dan waar wij voor het bezorgen van reisdocumenten voor hebben gekozen. Het is op dit moment nog niet bekend welke bezorgpartij dit wordt. We zitten niet vast aan een meerjarencontract bij de bezorgdienst voor de reisdocumenten. Hierdoor kunnen we voor het bezorgen van de reisdocumenten eventueel na een jaar overstappen naar dezelfde bezorgdienst waarmee rijbewijzen worden bezorgd.

2.1 Geen zondagbezorging

De gekozen dagen en tijdvakken waarbinnen bezorgd kan worden zijn ruim en bieden veel mogelijkheden. We verwachten geen grote vraag naar de zondagbezorging. Wanneer bezorging op de zondag ook aangeboden wordt aan de inwoner, stijgen de kosten. Per document moet er aan de bezorgdienst € 2 tot € 5 per document extra worden betaald. Mocht er behoefte zijn aan een zondagbezorging, dan kan dit op elk moment bij de bezorgdienst aangepast worden.

3.1 Niet kiezen voor gratis bezorging of een maximaal legesbedrag

Verplicht gratis bezorging zorgt voor de hoogste kosten. Uit cijfers van de gemeenten die gratis bezorgen met keuze aanbieden en de bezorgdiensten AMP Groep en Dynasure blijkt dat 50-70% van de inwoners geen behoefte heeft aan het laten bezorgen van reisdocumenten. Door het verplicht laten bezorgen wordt de klanttevredenheid lager. Daarnaast moet bij deze bezorgkosten een aanbestedingstraject voor de keuze van de bezorgpartij gevolgd worden.

Het maximale legesbedrag (grootste kostendekkendheid) leidt tot een zeer laag gebruikspercentage (1%). Er wordt hiermee een minder toegankelijke vorm van nieuwe dienstverlening aangeboden. De moeite die moet worden gedaan bij het invoeren en de instandhouding van de nieuwe werkwijze weegt niet op tegen de vraag. Het aanbieden van nieuwe dienstverlening moet (financieel) aantrekkelijk zijn voor de inwoner. Een hoog bedrag demotiveert en zorgt voor klantontevredenheid.

6. Advies

Financiën	Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
ADVIES FINANCIËEL ADVISEUR Dit voorstel betreft nieuw beleid van de gemeente, waarvoor nog geen dekking (incidenteel of structureel) voor in de begroting is opgenomen. Conform de huidige beleidslijn, vindt een integrale afweging van het incidenteel en structureel nieuw beleid plaats bij het opstellen van de begroting. Het advies is dan ook om bij het opstellen van de begroting, op basis van een totaaloverzicht van de voorstellen voor incidenteel en structureel nieuw beleid, afhankelijk van de financiële ruimte (incidenteel en structureel), een integrale afweging te maken welke voorstellen voor nieuw beleid worden opgenomen in de begroting.		
Juridische Zaken	Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
Besproken met Juridisch; is akkoord.		
HRM	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input checked="" type="checkbox"/>
Communicatie	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input checked="" type="checkbox"/>
Derden	Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
Inkoop: postdiensten vallen onder de procedure voor Sociale en specifieke diensten. Hiervoor geldt een verlicht aanbestedingsregime. Indien de opdrachtwaarde < 750.000, en dat is hier het geval, mag 1:1 worden aanbesteed. Derhalve is Inkoop akkoord met dit advies.		

7. Uitvoering

Na akkoord wordt een plan van aanpak geschreven en een tijdsplanning gemaakt. Invoering van deze werkwijze duurt circa 4-6 weken. De legesverordening wordt aangevuld per 1 januari 2019 en in samenwerking met communicatie moet duidelijke informatieverstrekking naar de inwoner plaatsvinden om het bezorgen van reisdocumenten te promoten.

8. Besloten behandelen

Niet van toepassing.

9. Bijlage(n)

Niet van toepassing.

Handtekening adviseur

.....

N. Muller