

Onderwerp**Bezorgen reisdocumenten****Informatie**

Datum	30 oktober 2023	Overleg gepleegd met:
Behandelaar	Frenes Klappe	■ Financieel adviseur: Rolf Bloem
Zaaknummer	2926737	● Personeelsconsulent:
Portefeuillehouder	Wethouder Schans	● Medewerker bestuur en juridische zaken:
Besluitvormend orgaan	Gemeenteraad	● Communicatieadviseur:
		● Inkoopadviseur:
		● Team:
		● Naam medewerker:
		● Inspraak/adviesorgaan:

Aanleiding/voorgeschiedenis

In juni 2022 heeft de raad de Visie op Dienstverlening vastgesteld. Aan de visie hangt een uitvoeringsplan. Daarin staat dat we onder andere gaan onderzoeken wat de mogelijkheden zijn voor het bezorgen van reisdocumenten. Dit is in de commissie Algemeen Bestuur van 13 september 2023 opiniërend besproken. In het voorstel aan de commissie waren hiervoor een aantal scenario's uitgewerkt. Het merendeel van de commissie gaf de voorkeur aan voor een pilot van een jaar en waarbij de voorkeur van de commissie uit gaat naar het vragen van een bijdrage van €7,50

Voorstel**Toelichting voorstel**

De gemeente Midden-Drenthe wil dienstverlening leveren die dichtbij haar inwoners staat. De mogelijkheid om reisdocumenten aan huis of op een ander adres in Nederland (uitgezonderd de Waddeneilanden) in ontvangst te nemen, is een manier om de dienstverlening te verbeteren. Zeker in een gemeente die zo groot is als wij zijn. Het is een extra service voor de inwoner, zodat ze niet twee keer maar één keer naar het gemeentehuis moeten komen. In dit voorstel hebben we het alleen over de reisdocumenten (paspoort en id-kaart), daar willen we eerst ervaring mee opdoen. Wanneer we spreken van een geslaagde pilot kunnen we mogelijk ook de rijbewijzen en de gehandicaptenparkeerkaarten aan het assortiment toevoegen om het te laten bezorgen. Daarvoor komen we dan met een nieuw advies, omdat we nu de organisatorische consequenties daarvan nog niet in beeld hebben.

Ons verzoek aan u is om de gemeenteraad te vragen akkoord te gaan met het voorstel voor een pilot van een jaar, de voorwaarden voor een succesvolle pilot te accorderen, en inwoners zelf een deel van de kosten te laten betalen, te weten: € 7,50.

Kosten gemeente

In het bestuursprogramma staat over de leges: “Het college gaat voor alle gemeentelijke leges bepalen wat een kostendekkend tarief is. Het uitgangspunt is dat we die tarieven als gemeente dan ook gaan toepassen. Het college kan de raad voorstellen om daar in uitzonderingsgevallen van af te wijken. Bijvoorbeeld bij begraven en cremieren”.

Als we dit uitgangspunt ook voor het bezorgen van reisdocumenten hanteren, is de enige optie om invoering van het bezorgen van reisdocumenten mogelijk te maken om van een kostendekkend tarief af te wijken. Bij invoering zijn er eenmalige kosten voor de gemeente aan verbonden en daarnaast de kosten per bezorgd document. Jaarlijks worden er ongeveer 3000* reisdocumenten aangevraagd.

**Dit aantal is een gemiddelde van afgelopen drie jaren en prognose 2024.*

De daadwerkelijke kosten voor de gemeente Midden-Drenthe zijn vooraf niet in te schatten. Dit is afhankelijk van het aantal inwoners dat gebruikt maakt van de mogelijkheid om het reisdocument thuis te laten bezorgen. De pilot zal meer inzicht geven in de kosten voor ons als gemeente. Wij gaan hoe dan ook kosten maken voor bezorgen. We vinden dat dit past bij een van de onderdelen van de Visie op dienstverlening: “dienstverlening dichtbij”.

Kosten maximaal

Bedrag	Aantal per jaar	Kosten per jaar gemeente
€ 7,50	3000	€ 37.200,-

Wanneer we ook de maximale kosten voor de ophaaltarieven van AMP berekenen (uitgaande van 2x per week - €19,90 per keer x 52 weken), hebben we het over €2.069,60 extra per jaar. Eenmalige invoeringskosten zijn €2500,-

Gebruik en ervaringen andere gemeenten

Uit de cijfers (gekregen van AMP) van het gebruik door andere gemeenten zien zij een verband tussen hoe hoger de vraagprijs aan inwoners, hoe minder gebruik door de inwoners. Ook hebben we zelf bij gemeenten gevraagd wat de afname is en (wanneer deze aan de lage kant is) waarom ze het nog steeds leveren.

Ondanks het lage gebruik blijven een aantal gemeenten deze dienstverlening leveren. Zij geven aan dat het voor inwoners die er graag gebruik van maken dan altijd deze vorm van dienstverlening is. Bovendien geven ze aan: je betaalt alleen voor de werkelijke afname. En voor die extra vorm van dienstverlening vinden zij het meer dan waard als zij kijken naar de tevredenheid van de klanten. Zij geven aan dat het bezorgen niet bekeken wordt vanuit een financiële businesscase maar juist vooral vanwege de grote waarde vanuit dienstverleningsoogpunt.

Bezorgen

Aan het mogen bezorgen van reisdocumenten zitten strenge voorwaarden verbonden. Dat betekent dat we een externe organisatie moeten inhuren om deze documenten te kunnen bezorgen. Er zijn meerdere gecertificeerde partijen die het bezorgen van reisdocumenten aanbieden. In dit voorstel gaan we uit van de AMP groep. Er zijn al meerdere gemeenten die gebruik maken van deze organisatie en hebben positieve ervaringen.

De offerte van AMP-groep gaat uit van de volgende bezorgdagen en -blokken.

Maandag t/m vrijdag:

08:00 - 11:00
10:00 – 13:00
12:30 – 15:30
15:00 – 18:00
16:00 – 19:30

Dinsdag, woensdag en donderdag ook avond:
17:30 – 21:00

Zaterdag:

08:00 - 11:00
10:00 – 13:00
12:30 – 15:30
15:00 – 18:00

Proces

De globale werkwijze voor het bezorgen van reisdocumenten is als volgt:

- De inwoner maakt een afspraak voor het aanvragen van een reisdocument;
- De aanvraag van een reisdocument wordt afgehandeld op locatie gemeentehuis, de inwoner is daar verplicht fysiek bij aanwezig;
- Zodra het reisdocument aanwezig is op het gemeentehuis, krijgt de bezorgpartner een signaal;
- De bezorgpartner haalt de te bezorgen reisdocumenten op met een beveiligde kluis;
- De inwoner krijgt van de bezorgpartner een uitnodiging voor het maken van een bezorgafspraak;
- Het reisdocument wordt door de bezorgpartner op het afgesproken moment bezorgd. De inwoner kan de bezorging in de gaten houden middels een track and trace code;
- De inwoner wordt geïdentificeerd en het reisdocument wordt overhandigd. Het oude reisdocument wordt ingenomen of onklaar gemaakt;
- Na bezorging krijgt de gemeente een signaal van de bezorgpartner zodat de administratie in orde kan worden gemaakt;
- Bij het ophalen van de volgende batch reisdocumenten worden de ingenomen reisdocumenten aan de gemeente geretourneerd.

Alternatieven

Een alternatief is om geen reisdocumenten te laten bezorgen. Uit navraag bij paar andere gemeenten blijkt dat de interesse bij inwoners voor het bezorgen van reisdocumenten niet heel hoog is. Inwoners moeten zelf thuis of op ander adres zijn op het afgesproken tijdstip om het reisdocument zelf in ontvangst te nemen. Daarnaast kunnen, afhankelijk van de gekozen optie, kosten verbonden zijn aan het bezorgen van de reisdocumenten terwijl inwoners zonder afspraak tijdens openingstijden hun reisdocument kunnen komen halen in het gemeentehuis in Beilen.

Risico's

De risico's zijn lastig in te schatten. We kunnen niet inschatten hoeveel inwoners gebruik zullen maken van de mogelijkheid om een reisdocument thuis te laten bezorgen.

Pilot

Zoals bij de kosten kort is aangegeven: om een goede inschatting te kunnen maken voor de lange termijn stellen wij een pilot voor. Zo kunnen we ervaring opdoen en kijken of onze inwoners deze extra vorm van dienstverlening ook gaan gebruiken. Ook het merendeel van de commissie gaf voorkeur aan de pilotvorm.

Pilot randvoorwaarden

Om te bepalen wanneer we kunnen spreken van een geslaagde pilot moeten er duidelijke randvoorwaarden komen. De ervaringscijfers van andere gemeenten leert dat er geen grote afname is. Ons advies is om de tevredenheid te gaan meten van de inwoners die er gebruik van gemaakt hebben. Als meer dan de helft van de inwoners een voldoende of hoger geeft, dan spreken we van een succesvolle pilot.

Wij gaan dit onderzoeken door continu monitoring in te zetten. Dit betekent dat na het bezorgen van het reisdocument de inwoners binnen een week wordt gevraagd om de klanttevredenheid aan te geven.

Tijdens de pilot zal bijgehouden worden wat de extra personele handelingen betekenen voor de uitvoeringskosten en deze worden in de evaluatie meegenomen.

Financiële gevolgen

Het bezorgen van reisdocumenten kan niet kostendekkend ingevoerd worden. Dit heeft te maken met het maximale bedrag van € 16,72 (2023 VNG) dat wij aan inwoners mogen vragen. De kosten voor de organisatie die de reisdocumenten bezorgd zijn altijd hoger dan de kosten die wij aan inwoners vragen. Deze service aan inwoners is een Open Einde Regeling omdat we niet weten hoeveel mensen gebruik gaan maken van het bezorgen van reisdocumenten.

Wanneer gekozen wordt voor een pilot, kunnen de kosten gedekt worden uit het budget voor de Visie op dienstverlening. Na een succesvolle pilot en doorgaan met bezorgen, zal medio 2024 gekeken moeten worden hoe we de structurele kosten dekken voor de begroting van 2025.

Personele gevolgen

Het bezorgen van reisdocumenten heeft (beperkte) personele gevolgen voor de gemeente Midden-Drenthe. Bij navraag bij andere gemeenten blijkt dat het voor de medewerkers van het Gemeentelijk Informatie Punt (GIP) extra werk meebrengt.

Alle reisdocumenten worden bij het gemeentehuis in Beilen bezorgd. De medewerkers moeten vervolgens uitzoeken welke documenten bezorgd moeten worden en welke documenten gehaald worden in het gemeentehuis.

Duurzaamheid

Het bezorgen van reisdocumenten met een auto is niet heel duurzaam. AMP heeft beleid opgesteld om in 2030 100% emissieloos te rijden. Ze zijn ook bezig met compenseren van de uitstoot: door onder andere bomen te planten in het Trees 4 All project, papierloos te werken en alle bedrijfspanden draaien volledig op groene stroom.

Publicatieniveau

Dit voorstel is openbaar.

Vragen aan het college

Het college besluit de raad voor te stellen om:

- Akkoord te gaan met het voorstel om als gemeente Midden-Drenthe inwoners de mogelijkheid te geven om reisdocumenten thuis te laten bezorgen;
- Akkoord te gaan om met een pilot voor een jaar te onderzoeken of er een behoefte is;
- Akkoord te gaan met de randvoorwaarden om te toetsen wanneer de pilot succesvol is;
- Akkoord te gaan met de bijdrage van inwoners van € 7,50.

Vervolgprocedure/communicatie

Wanneer de raad een uiteindelijke keuze heeft gemaakt, zullen de door de gemeente te hanteren tarieven voor (thuis)bezorging van reisdocumenten in de gemeentelijke legesverordening opgenomen worden.

Wanneer datum van ingaan bezorgen bekend is, wordt er via de diverse kanalen die wij als gemeente tot onze beschikking hebben, gecommuniceerd over deze extra service, denk aan:

- Aanpassen teksten producten website
- Social media
- Krant van Midden-Drenthe
- Etc.

Daarnaast kan bij de aanvraag van een reisdocument aan onze balie, door onze medewerkers van het Gemeentelijk Informatie Punt, aangegeven worden dat de optie voor bezorgen er is.

In de communicatie leggen we duidelijk uit waarom we kosten voor bezorgen reisdocumenten in rekening brengen.

Bijlagen

Ervaringen gebruik andere gemeenten