



Rijswijk

Bezorgen van reisdocumenten, dienstverlening komt naar je toe!

Voorstel met drie uitgewerkte scenario's



Dit betreft een bijlage van de Nota Publieke Dienstverlening 2017-2021

Inleiding

Om de dienstverlening rondom de verstrekking van reisdocumenten te verbeteren, wil de gemeente Rijswijk in 2018 starten met de bezorging van reisdocumenten aan inwoners, thuis of bijvoorbeeld op het werk. Overdag, 's avonds of in het weekend. "De dienstverlening komt naar u toe".

In dit voorstel zijn drie scenario's uitgewerkt. Aan u als college en raad het verzoek om een keuze te maken.

Aanleiding

De afgelopen jaren is in een aantal gemeenten geëxperimenteerd met het aan huis of op het werk bezorgen van reisdocumenten. Deze proeftuinen zijn begin 2016 geëvalueerd door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijk Relaties (BZK). Daarbij is naar voren gekomen dat inwoners deze dienstverlening zeer waarderen (met als gemiddelde beoordeling een 9). Daarnaast zijn er externe partijen in de markt beschikbaar, met bevoegd en gekwalificeerd personeel en aangewezen door de autoriteit, die de rol kunnen gaan uitvoeren in het uitgifteproces.

In oktober 2016 heeft minister Plasterk de Tweede Kamer geïnformeerd over het feit dat dit type dienstverlening vanaf nu door alle gemeenten mag worden aangeboden. De gemeente Rijswijk wil hier graag mee starten.

Bezorging past in visie van publieke dienstverlening

Het bezorgen van reisdocumenten, thuis of op het werk, past in de gemeentelijke visie van publieke dienstverlening: we maken het de inwoner en ondernemer graag zo makkelijk als mogelijk. Een inwoner hoeft in plaats van twee keer straks nog maar één keer naar het stadhuis te komen: alleen voor het aanvragen van het nieuwe reisdocument. Dit zal leiden tot een betere dienstverlening en regeldrukvermindering voor inwoners.

De mogelijkheid van bezorging wordt als onderdeel gezien van een grotere verandering. Zo wordt baliedienstverlening de komende jaren steeds vaker vervangen door digitale dienstverlening en dienstverlening aan huis. Dienstverlening komt naar de klant toe! Over enkele jaren zal de noodzaak er niet meer zijn om naar het stadhuis te komen voor Burgerzaken of Burgerlijke stand (uitzondering daargelaten). De wetgeving wordt hier de komende tijd geschikt voor gemaakt, een actueel voorbeeld is een landelijke pilot met het volledig digitaal aanvragen van rijbewijzen.

In dit voorstel gaat het om het bezorgen van reisdocumenten. Er zijn gemeenten die ook rijbewijzen bezorgen (zoals bijvoorbeeld Leidschendam-Voorburg, Woerden en Zeist) maar dit is nog niet in de wet verankerd en er zijn nog geen efficiënt ingerichte automatiseringsprocessen voor beschikbaar. Dit in tegenstelling tot reisdocumenten. Het thuisbezorgen van rijbewijzen zou voor de gemeente Rijswijk leiden tot extra personele inzet en derhalve kosten. Het advies is om de nieuwe wetsontwikkelingen op het gebied van rijbewijzen af te wachten en op de daarbij behorende efficiënt ingerichte automatiseringsprocessen (naar verwachting binnen 2 jaar).

Hoe werkt de bezorging?

Na het aanvragen kiest de inwoner digitaal of telefonisch een bezorgmoment. Het bezorgmoment kan overdag zijn, maar ook 's avonds of in het weekend. Een gespecialiseerd bedrijf verzorgt de bezorging. De medewerker die langskomt wordt van te voren bekend gemaakt en kan zich bij de inwoner identificeren. De identiteit van een inwoner wordt door de medewerker vastgesteld en als alles in orde is wordt het nieuwe reisdocument uitgereikt. Oude reisdocumenten worden door het gespecialiseerde bedrijf ingenomen en ongeldig gemaakt.

Wanneer kan er niet bezorgd worden?

Het is niet in alle gevallen mogelijk om te bezorgen. In onderstaande situaties is het voor de inwoner nodig om naar het stadhuis te komen:

- In het geval van een spoedaanvraag;
- de inwoner in het huidige paspoort een visum heeft wat hij of zij nog wil gebruiken;
- de inwoner het huidige paspoort of identiteitskaart kwijt raakt in de tijd tussen de aanvraag en de bezorging;
- de inwoner het identiteitsbewijs in vijf jaar tijd meer dan drie keer als vermist heeft opgegeven;
- het woonadres van de inwoner bij de gemeente "in onderzoek" staat. Dit betekent dat niet duidelijk is op welk adres de inwoner woont.

Enquête BZK als achtergrondinformatie

Het Ministerie van BZK heeft ten behoeve van de eerder vermelde proeftuin een enquête¹ uitgevoerd onder 1.054 respondenten. Het doel van de enquête was te achterhalen hoe burgers staan tegenover het bezorgen van reisdocumenten en waarom men er wel of niet voor zou kiezen.

Uit de enquête is naar voren gekomen dat 69% van de respondenten gebruik zou willen maken van het laten bezorgen van het reisdocument. Daarentegen bleek dat 52% van de respondenten niet bereid was te betalen voor de bezorgdienst. Verder bleek dat 38% bereid is maximaal € 5,00 te betalen en slechts 2% meer dan € 10,00, het bedrag dat ten minste nodig zal zijn om de prijs voor de gemeente kostendekkend te maken (met de huidige prijzen van de bezorgpartijen).

Tevens is door de respondenten aangegeven wat redenen zijn om wel of geen gebruik te maken van bezorging.

Redenen om gebruik te maken van bezorging:

- Minder reis- en wachttijd (50%)
- Ik kan dit beter combineren met mijn gezinssituatie (22%)
- Ik kan dit makkelijker combineren met mijn werk (34%)
- Anders (13%)

Minder reis- en wachttijd is de voornaamste reden om gebruik te maken van de bezorgmogelijkheid.

Redenen om geen gebruik te maken van bezorging:

- Ik wil niet dat een (privaat) bedrijf mijn documenten bezorgt (36%)
- Ik vind het niet fijn om thuis (of op een andere locatie) een aantal uur te wachten op een bezorger (29%)
- Ik kan het ophalen van het reisdocument combineren met mijn andere bezigheden (17%)
- Het gemeentehuis is dichtbij (33%)
- Ik wil graag persoonlijk contact met de gemeente (17%)
- Ik ben niet bereid extra geld te betalen (40%)
- Ik maak me zorgen bij wie mijn persoonsgegevens terecht komen (61%)
- Anders (2%)

Wat blijkt is dat de voornaamste reden om geen gebruik te maken van de bezorgmogelijkheid duidelijk "zorgen om het borgen van persoonsgegevens" te zijn. Daarnaast is het betalen voor de dienst ook een drempel.

Verder bleek uit onderzoek van het Ministerie van BZK dat vooral ouderen die slecht ter been zijn, studenten en fulltime werkenden gebruik maken van de bezorgingsmogelijkheid.

¹ De enquête maakt deel uit van het bijgesloten evaluatierapport van het Ecorys (proeftuin "Bezorgen van reisdocumenten").

Overigens is het al zo dat de gemeente Rijswijk in het kader van publieke dienstverlening aan - met name oudere - inwoners die slecht ter been zijn reisdocumenten al (gratis) thuisbezorgt.

Bezorgingskosten

Aan het bezorgen van reisdocumenten en rijbewijzen zijn kosten verbonden: € 14. Dit zijn bezorgkosten van het gespecialiseerde bedrijf.

Uit onderzoek blijkt dat gemeenten hier op verschillende wijzen hiermee omgaan:

- De bezorging is gratis² voor inwoners
- Inwoners betalen een eigen bedrage van € 4,95
- Inwoners betalen de kosten van € 14 zelf

Alle drie de opties zijn nader uitgewerkt in dit voorstel.

Om een beeld te krijgen van de kosten is het nodig om te weten hoeveel reisdocumenten jaarlijks verlopen. De gemeente Rijswijk heeft deze informatie beschikbaar. Daarnaast is er een inschatting te geven van het aantal aanvragen van nieuwe reisdocumenten.

Jaar	Aantal reisdocumenten ^{3 4}
2018	8.897
2019	2.731
2020	2.123
2021	2.577
2022	702
2023	5.513
2024	7.331

Het is niet in te schatten hoeveel inwoners daadwerkelijk – in het jaar dat hun reisdocument verloopt – daadwerkelijk een nieuw reisdocument aanvragen. In het kader van de identificatieplicht vanaf de leeftijd van 14 jaar is in de berekeningen uitgegaan van 100%.

Drie scenario's

Scenario 1. Standaard en gratis bezorging van de reisdocumenten

In dit scenario is de bezorging van reisdocumenten gratis, maar is het tevens de standaard. Inwoners komen alleen nog maar voor het aanvraagproces naar het stadhuis toe. Bezorging kan overdag, 's avonds of in het weekend.

Naast de kwalitatieve verbetering van de dienstverlening is er sprake van efficiency voordelen voor de bedrijfsvoering van de gemeente. Er is immers met zekerheid sprake van minder baliebezoeken. In 2018 bijvoorbeeld 8.897. De personele inzet die minder nodig is aan de balies zal worden ingezet bij het call center alwaar nu inhuur plaatsvindt in verband met langdurig zieken.

Nadeel van dit scenario is dat inwoners geen keuzevrijheid hebben. Reisdocumenten worden alleen nog maar bezorgd en de gemeente betaalt ook voor bezorgkosten voor inwoners die het prima vinden om het reisdocument op te halen in het stadhuis.

² Een deel van de gemeenten biedt het echt gratis aan voor inwoners. Een ander deel van de gemeenten berekent de kosten door in de leges.

³ Als gevolg van de invoering van de tienjarige geldigheidsduur van paspoorten en identiteitskaarten voor volwassenen per 9 maart 2014, neemt het aantal vanaf 2019 gedurende vijf jaar aanzienlijk af. Volwassenen die tussen 2014-2018 een paspoort of identiteitskaart hebben aangevraagd hoeven hun reisdocument immers pas vanaf 2024 te vervangen. Vanaf 2024 zal er weer een toename te zien zijn van het aantal aanvragen.

⁴ Aantal verlopen reisdocumenten en nieuwe aanvragen van inwoners die de leeftijd van 14 jaar bereiken.

Daarnaast is het bezorgen weliswaar voor de inwoners gratis, maar niet voor de gemeente. We zien bij enkele gemeenten dat zij de kosten geheel voor eigen rekening nemen. En een ander deel berekent de kosten in de leges door. De gemeente Rijswijk realiseert met de gratis bezorging van reisdocumenten onvoldoende kostenbesparing om de benodigde financiering budgettair neutraal te houden. Er moet concreet gezegd "budget bij" om de bezorging van reisdocumenten gratis aan te bieden aan inwoners.

In de praktijk wordt scenario 1 toegepast bij gemeenten die een nieuw dienstverleningsconcept beogen, waarbij er geen tot weinig gebruik meer wordt gemaakt van baliediensten. Zij zijn verder met digitale dienstverlening en behalen kostenbesparingsmogelijkheden uit het verminderen van de baliedienstverlening. Voorbeelden zijn de gemeenten Hollands Kroon, Molenwaard en Leidschendam-Voorburg.

Scenario 2. De bezorgdienst als keuze voor de inwoner die hier prijs op stelt

Inwoners hebben in dit scenario de keuze tussen het ophalen van het reisdocument in het stadhuis, of het laten bezorgen met een eigen bijdrage van € 4,95⁵.

Daar waar het bezorgen ook buiten de openingstijden van de publieksbalies van het stadhuis kan plaatsvinden, geldt voor het ophalen dat dit alleen binnen de openingstijden van de publieksbalies kan.

Voorbeelden van gemeenten die het bezorgen van de reisdocumenten voor een eigen bijdrage van € 4,95 als keuze aanbieden zijn Amsterdam, Rotterdam, Zeist en Haarlemmermeer.

Door het bezorgen als keuze aan te bieden komen we als gemeente inwoners tegemoet die bezwaren hebben tegen bezorging door een private partij, of die het fijner vinden om het reisdocument in het stadhuis te komen ophalen.

Nadelen van dit scenario zijn dat het minder voorspelbaar is hoeveel inwoners hier gebruik van gaan maken. Er blijft een groep inwoners over dit het reisdocument wel komen halen. Het op voorhand berekenen van een kostenbesparing is derhalve niet mogelijk. En daarnaast zijn er wellicht inwoners die het financieel niet kunnen betalen en derhalve van de bezorgmogelijkheid geen gebruik kunnen maken.

Scenario 3. De bezorgdienst als keuze en gratis

In het derde scenario heeft de inwoner de keuze voor wel of niet bezorgen. En het bezorgen is altijd gratis.

Dit scenario combineert de sterke punten van scenario 1 en scenario 2 en biedt inwoners, ongeacht financiële mogelijkheden, de keuze heeft om reisdocumenten gratis thuisbezorgd te krijgen.

Omdat het niet voorspelbaar is hoeveel inwoners hiervan gebruik gaan maken, is het op voorhand berekenen van een kostenbesparing niet mogelijk.

Voorbeeld gemeenten die de bezorging op deze wijze aanbieden zijn Alphen aan de Rijn, Krimpenerwaard en Woerden.

⁵ Er is onderzocht of het nodig is om een gereduceerd tarief vast te stellen voor het geval dat meerdere reisdocumenten op hetzelfde moment op hetzelfde adres moeten worden bezorgd. Uit onderzoek blijkt hier gemiddeld slechts in 0,83% van de aanvragen par jaar sprake van. Derhalve wordt voor een meervoudige bezorging geen gereduceerd tarief aangeboden.

Scenario 4. De bezorging als keuze en inwoner betaalt kosten geheel zelf

Dit scenario komt – op de hoogte van de eigen bijdrage na – overeen met scenario 2. Inwoners hebben in dit scenario de keuze tussen het ophalen van het reisdocument in het stadhuis, of het laten bezorgen met een eigen bijdrage van € 14.

Daar waar het bezorgen ook buiten de openingstijden van de publieksbalies van het stadhuis kan plaatsvinden, geldt voor het ophalen dat dit alleen binnen de openingstijden van de publieksbalies kan.

Voorbeelden van gemeenten die het bezorgen van de reisdocumenten voor een eigen bijdrage van € 14 als keuze aanbieden zijn Dinkelland en Tubbergen.

Door het bezorgen als keuze aan te bieden komen we als gemeente inwoners tegemoet die bezwaren hebben tegen bezorging door een private partij, of die het fijner vinden om het reisdocument in het stadhuis te komen ophalen. Daarnaast draagt de gemeente Rijswijk er zelf financieel niet aan bij.

Nadelen van dit scenario zijn dat het minder voorspelbaar is hoeveel inwoners hier gebruik van gaan maken. Er blijft een groep inwoners over dit het reisdocument wel komen halen. Het op voorhand berekenen van een kostenbesparing is derhalve niet mogelijk. En daarnaast zijn er wellicht inwoners die het financieel niet kunnen betalen en derhalve van de bezorgmogelijkheid geen gebruik kunnen maken. Verder blijkt uit landelijke cijfers dan minder dan 2% van de inwoners de reisdocumenten laat bezorgen als de eigen bijdrage hoger is dan € 10, zoals in dit geval met € 14 als kostprijs.

Financiële uitwerking van de vier scenario's

In deze paragraaf kunt u de financiële uitwerking vinden.

Let op, het deelnamepercentage van het scenario bepaalt de kwantumkorting. De prijs per reisdocument kan derhalve variëren.

SCENARIO 1 Gratis bezorgen Klant heeft geen keuze	SCENARIO 2 Bijdrage van € 4,95 Klant heeft keuze	SCENARIO 3 Gratis bezorgen Klant heeft keuze	Scenario 4 Bijdrage van €14 Klant heeft keuze
GEGARANDEERD DEELNAMEPERCENTAGE 100%	VERWACHT DEELNAMEPERCENTAGE 38% (op basis van landelijke cijfers als er sprake is van een eigen bijdrage van € 4,95 maar het is niet meer dan een aanname).	VERWACHT DEELNAMEPERCENTAGE 50% (op basis van landelijke cijfers)	VERWACHT DEELNAMEPERCENTAGE Minder dan 2% (op basis van landelijke cijfers als er sprake is van een eigen bijdrage die hoger is dan € 10 maar het is niet meer dan een aanname)
Bruto kosten bezorging per jaar: 2018 € 133.784 2019 € 41.067 2020 € 31.924	Bruto kosten bezorging per jaar: 2018 € 52.235 2019 € 12.360 2020 € 9.608	Bruto kosten bezorging per jaar: 2018 € 72.408 2019 € 22.226 2020 € 17.278	Bruto kosten bezorging per jaar: 2018 € 2.749 2019 € 651 2020 € 506
Besparingen 2018 n.v.t. 2019 n.v.t. 2020 n.v.t.	Besparingen / eigen bijdrage 2018 € 16.735 2019 € 5.137 2020 € 3.993	Besparingen 2018 n.v.t. 2019 n.v.t. 2020 n.v.t.	Besparingen / eigen bijdrage 2018 € 2.749 2019 € 651 2020 € 506
Netto kosten 2018 € 133.784 2019 € 41.067 2020 € 31.924	Netto kosten 2018 € 35.500 2019 € 7.223 2020 € 5.615	Netto kosten 2018 € 72.408 2019 € 22.226 2020 € 17.278	Netto kosten 2018 € 0 2019 € 0 2020 € 0
Uren minder nodig aan de balies en in te zetten voor andere activiteiten (call center en/of social media) 2018 1.483 2019 455 2020 354	Uren minder nodig aan de balies en in te zetten voor andere activiteiten (call center en/of social media) 2018 n.v.t. 2019 n.v.t. 2020 n.v.t.	Uren minder nodig aan de balies en in te zetten voor andere activiteiten (call center en/of social media) 2018 n.v.t. 2019 n.v.t. 2020 n.v.t.	Uren minder nodig aan de balies en in te zetten voor andere activiteiten (call center en/of social media) 2018 n.v.t. 2019 n.v.t. 2020 n.v.t.

Advies

Twee keer naar het stadhuis toekomen voor het verkrijgen van een nieuw reisdocument is niet meer van deze tijd. Inwoners zijn gewend aan "dienstverlening die naar je toe komt". Via internet kan een klant producten bestellen bij commerciële bedrijven, bij wijze van spreken thuis op de bank. En dan komt het bestelde product "vanzelf" naar de klant toe, op de met de klant afgesproken tijd en plaats.

Natuurlijk is het zo dat een gemeente te maken heeft met wetgeving waarbij de verschijningsplicht geldt en de identificatieplicht. Een gemeente is immers geen bedrijf en heeft met strengere wetgeving te maken.

Toch zien we een verandering. Dat moet ook wel, want elke gemeente maakt straks deel uit van de "digitale overheid". Het aantal baliebezoeken zal de komende jaren verder afnemen en er komt een moment dat een inwoner voor de meeste producten- en diensten niet meer naar het stadhuis hoeft te komen. Er zullen altijd uitzonderingen blijven, maar dat blijven dan zoals gezegd de uitzonderingen. Maar de trend is duidelijk herkenbaar.

Er zijn gemeenten waar bezorgen van (reis)documenten een noodzaak is omdat zij een geheel andere vorm van dienstverlening nastreven waarbij baliedienstverlening niet meer plaatsvindt. De gemeente Molenwaard heeft bijvoorbeeld zelfs geen gemeentehuis meer.

Voor de publieke dienstverlening van de gemeente Rijswijk geldt het uitgangspunt dat we:

- het de inwoners zo makkelijk als mogelijk maken;
- inwoners keuzevrijheid geven als het gaat om de wijze waarop zij reisdocumenten verstrekt willen krijgen (bezorgd of ophalen).

Door de bezorging tegen een geringe bijdrage aan te bieden laten we inwoners alvast wennen aan het feit dat het de komende jaren steeds minder nodig is om naar het stadhuis te komen. Daarnaast sluiten we inwoners (financieel) niet uit en bieden we tóch het gemak van een dienstverlening die naar je toekomt.

Het advies is om te kiezen voor scenario 2.