

## RAADSINFORMATIEBRIEF

15R.00809



**Van** : college van burgemeester en wethouders

**Datum** : 12 januari 2016

**Portefeuillehouder(s)** : burgemeester

**Portefeuille(s)** : Dienstverlening

**Contactpersoon** : E. Bregman

**Tel.nr.** : 8452

**E-mailadres** : bregman.e@woerden.nl

15R.00809



### Onderwerp:

thuisbezorgen van reisdocumenten en rijbewijzen

---

### Kennisnemen van:

Het collegebesluit van 12-01-2015 om voor 1 jaar aan de proeftuin thuisbezorgen van reisdocumenten en rijbewijzen in de gemeente Woerden deel te nemen.

Op basis van de evaluatie, 3 maanden voor afloop van de proeftuin, zullen wij een besluit nemen over het al dan niet structureel aanbieden van deze dienstverlening aan de burgers.

---

### Inleiding:

Door het ministerie van binnenlandse zaken en koninkrijksrelaties (BZK) wordt sinds 2 jaar op proef reisdocumenten thuisbezorgd.

Een beperkt aantal andere gemeenten, o.a. Molenwaard, Hollands Kroon en Alphen aan den Rijn, zijn al geruime tijd bezig met deze proef.

Dit wordt als zeer positief ervaren door de burgers.

In 2015 is aangegeven vanuit het ministerie van binnenlandse zaken en koninkrijksrelaties (BZK) dat de gemeente Woerden vanwege meerdere jaren een positieve zelfevaluatie reisdocumenten deel kan nemen aan deze proeftuin.

Argumenten om te starten met de proeftuin thuisbezorgen van reisdocumenten en rijbewijzen:

- vergroting van de dienstverlening naar de inwoners van Woerden;
- bezorging kan ook op het werk of op een tijdelijk adres (bijvoorbeeld vakantieadres) door heel Nederland, m.u.v. de Waddeneilanden;
- efficiencywinst
- kostenbesparing voor de burgers;
- imago- en klantwaarde vergrotend;

Een veel betere dienst- en serviceverlening maar ook een grote imagoverbetering kan nu op een relatief eenvoudige manier bereikt worden. Wij mogen reisdocumenten, zoals paspoorten en Nederlandse identiteitskaarten, maar ook rijbewijzen bij de burger thuis of op het werk bezorgen (door heel Nederland)! Onze burger hoeft alleen nog maar bij de aanvraag van zijn/haar document naar de balie van het team KlantContactCentrum in Woerden te komen. Dit gebeurt natuurlijk op afspraak zodat de burger snel maar vooral correct wordt geholpen.

Het WOW-effect! Dit staat nu niet voor Werken voor Oudewater en Woerden, maar echt als... WOW! Voor de moderne dienstverlening en serviceverlening, maar ook imagoverbetering. Efficiencywinst voor zowel de burger als voor het team KCC, zodat er in het nieuwe onderkomen van het ambtelijk apparaat minder balies nodig zijn.

Belangrijk neveneffect: Door thuisbezorging wordt er automatisch een extra check gedaan om

spookbewoning en andere (adres-)fraude tegen te gaan.

De bezorging zal door AMP-Logistics worden verzorgd. Dit is 1 van de 2 aangewezen partijen vanuit het ministerie BZK. De reeds aangesloten gemeenten bij de proeftuin zijn zeer positief over AMP-Logistics. De bezorging en beveiliging van de documenten vindt onder strikte veiligheidsvoorschriften plaats en voldoet aan de vastgestelde wetgeving.

De burger kiest zelf een tijdstip van bezorging.

De kosten voor de proeftuin in 2016 zijn gedekt in de huidige begroting.

Tegenover de kosten van de thuisbezorging staat een besparing op de kosten van medewerkers, baliewerkplek en archivering. In de pilot zal onderzocht worden wat de structurele kosten bedragen en de besparing.

Inschatting voor 2016 is dat de kosten in totaal € 52.531 zullen zijn. We verwachten een besparing hier tegenover van € 43.700 op werkplek, overhead en formatie. Voor een mogelijk vervolg van de pilot zal een voorstel volgen met dekkingsvoorstel. Inschatting is dat we niet kostenneutraal kunnen werken maar wel de dienstverlening naar de klant kunnen verbeteren binnen aanvaardbare kosten.

---

#### **Kernboodschap:**

'Met het thuis of op het werk bezorgen van paspoort, identiteitskaart en rijbewijs wil de gemeente het de burgers makkelijker maken. Zij hoeven hierdoor voortaan nog maar één keer naar het stadhuis: alleen bij de aanvraag.'

---

#### **Vervolg:**

Starten in maart 2016. Evalueren in het 4<sup>e</sup> kwartaal of deze dienstverlening structureel kan worden aangeboden.

---

#### **Bijlagen:**

De secretaris

drs. M.H.J. van Kruisbergen MBA



De burgemeester

V.J.H. Molkenboer

