

Raadsvoorstel

Datum vergadering: 24 oktober 2016
Datum voorstel: 13 oktober 2016
Nummer: 13A
Onderwerp: Evaluatie bezorging reisdocumenten en documenten.

Voorgesteld raadsbesluit:

Wij stellen uw raad voor:

- Kennis te nemen van de resultaten van de evaluatie bezorging reisdocumenten (I16.060791);
- In te stemmen met het structureel invoeren van de bezorging van de reisdocumenten en rijbewijzen;
- In te stemmen met het aan de burger de keuze te laten tussen persoonlijk afhalen van de documenten op het gemeentehuis of bezorging tegen betaling;
- Te besluiten de incidentele baten leges reisdocumenten af te ramen in het 2^e Programmajournaal en te dekken uit de algemene dekkingsmiddelen

Samenvatting van het voorstel

De raad heeft kennis genomen van de pilot bezorgen reisdocumenten en rijbewijzen en heeft ingestemd met het bezorgen van de documenten structureel in te voeren. Aan de burger wordt de keuze gelaten de documenten persoonlijk af te halen dan wel tegen een vergoeding de documenten te laten bezorgen. De incidentele baten leges reisdocumenten af te ramen in het 2^e Programmajournaal en te dekken uit de algemene dekkingsmiddelen.

Aanleiding voor dit voorstel

Per 1 januari 2016 is er een pilot gestart met het bezorgen van reisdocumenten en rijbewijzen. Aan uw raad is toegezegd deze pilot in de raad te evalueren. Hierbij evalueren wij de pilot.

Beoogd resultaat van het te nemen besluit

De raad heeft kennis genomen van de evaluatie van de pilot thuisbezorgen documenten en heeft ingestemd met de structurele invoering van het bezorgen van documenten. Het doel is een verbeterde gemeentelijke dienstverlening, welke concreet wordt door een hoge waardering van de dienstverlening.

Argumentatie

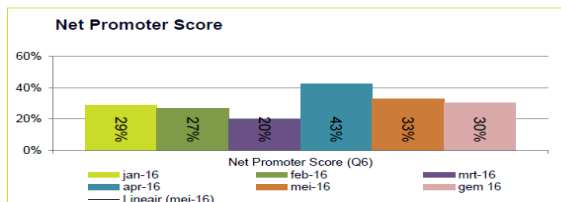
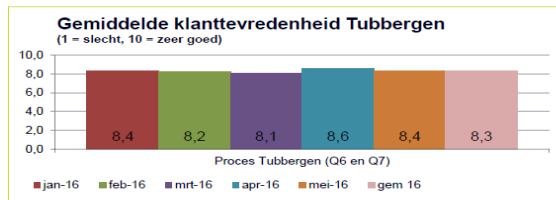
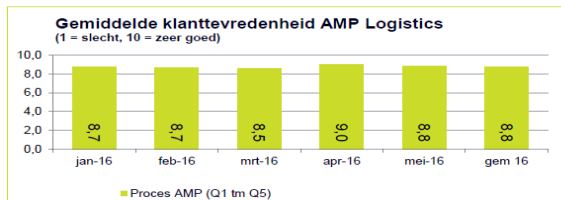
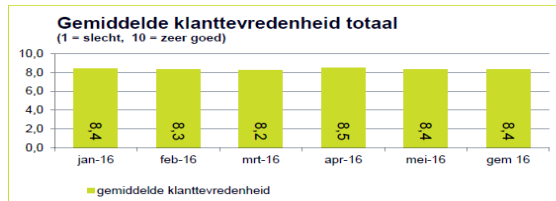
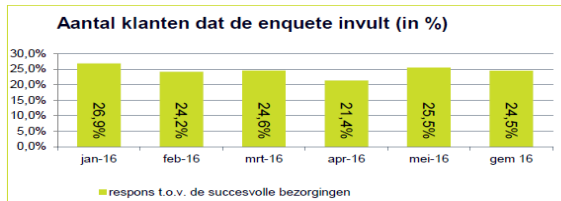
Sinds de start van de pilot worden alle personen aan wie een document bezorgd is middels een enquête gevraagd naar hun ervaringen. In de digitale evaluatie wordt gevraagd hoe men deze werkwijze en dienstverlening van bezorger en gemeente waardeert. In de eerste vijf maanden zijn er in totaal 3.028 documenten bezorgd; 843 mensen hebben de enquête ingevuld en hiervan hebben 510 mensen een opmerking gemaakt.

In de enquête zijn 8 vragen opgenomen, waarmee de waardering van deze service wordt gemeten:

- Q1. Wat vindt u van AMP Logistics in het algemeen?
- Q2. Wat is uw mening over de informatie die u per sms, e-mail en mijnorderstatus.nl heeft?
- Q3. Hoe waardeert u de vriendelijkheid en behulpzaamheid van ons contact center?
- Q4. Hoe vriendelijk en behulpzaam vond u de bezorger?
- Q5. In welke mate heeft u een veilig en vertrouwd gevoel overgehouden aan uw bezorging?
- Q6. Welk cijfer geeft u aan de service bezorgen van uw document van de gemeente?
- Q7. De procedure rondom het bezorgen is mij helder uitgelegd?
- Q8. In welke mate had u het document liever opgehaald bij de gemeente?

Dit levert samengevat de volgende score op:

2016
Klanttevredenheid thuisbezorging reisdocumenten Tubbergen



De burger geeft voor de bezorging gemiddeld waarderingscijfers ruim boven de 8 op de verschillende onderdelen. De burger waardeert de bezorging daarmee in hoge mate. Ook is gevraagd of men een voorkeur heeft voor het bezorgen of persoonlijk afhalen van het document. De antwoorden op deze vraag zijn als volgt:

- Zelf ophalen bij gemeente 57 %
- Laten bezorgen 22 %
- Geen voorkeur/mening 21 %

Uit signalen aan de balies en uit de samenleving blijkt ook dat de burger graag zelf de keuze wil hebben tussen bezorging en ophalen.

Financiële paragraaf

Bij de invoering van de pilot bezorging documenten heeft uw raad besloten de tarieven voor reisdocumenten en rijbewijzen niet te verhogen met een deel van de bezorgkosten maar te laten op het prijsniveau van 2015. De kosten van het bezorgen over 2016 worden eenmalig gedekt uit de algemene dekkingsmiddelen.

Uit de ervaringen van het eerste half jaar is gebleken dat de beoogde personele besparing door het bezorgen, niet haalbaar is. Deels ligt de oorzaak hiervan bij het ontbreken van medewerking van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu met betrekking tot het geautomatiseerd verwerken van rijbewijzen. Ook blijkt dat de beoogde besparingen door het wegvallen van de fysieke uitreiking van de documenten geheel teniet wordt gedaan door extra (veiligheids-)werkzaamheden, noodzakelijk rondom het bezorgen van de documenten.

Door de burgers de keuze te laten tussen bezorgen of afhalen kunnen de tarieven voor de reisdocumenten en rijbewijzen voor 2017, met uitzondering van een beperkte inflatiecorrectie, gelijk blijven aan die van 2015. Deze tarieven zijn kostendekkend.

Burgers die het document bezorgd willen hebben, betalen hiervoor de kosten rechtstreeks aan de bezorgdienst. Het bezorgen van documenten is een extra service, aangeboden door de gemeente maar geen wettelijk verplichting. Men betaalt derhalve voor de diensten waarvoor men kiest.

Uitvoering

De pilot is toegezegd over het jaar 2016. Nu de evaluatie door uw raad al is gedaan kan met onmiddellijke ingang de gewijzigde werkwijze, i.c. het laten van de keuze aan de burger, ingaan.

Dit zal op de gebruikelijke wijze, via de gemeentepagina en de website worden gepubliceerd. Ook krijgen burgers waarvan binnenkort het reisdocument of rijbewijs verloopt een herinneringsbrief. Hierin wordt de keuzemogelijkheid aangegeven.

Evaluatie

Uw raad wordt via het programmajournaal geïnformeerd over de gemeentelijke dienstverlening, waarin ook de bezorging van de documenten is meegenomen.

Voorstel

Wij stellen u voor te besluiten conform het bijgevoegde ontwerpraadsbesluit.

Burgemeester en wethouders van Tubbergen,
de secretaris de burgemeester



{GERARDM}

drs. ing. G.B.J. Mensink mr. M.K.M. Stegers

Vergadering presidium op 26 september 2016

- Besluit presidium:
- om advies naar cie. S. en B.
- rechtstreeks naar raad ter besluitvorming
- naar raad ter kennisname.....
- anders, namelijk:

Vergadering cie. S. en B. op 11 oktober

- Advies aan de raad
- advies akkoord te gaan met het voorstel.....
- advies het voorstel af te wijzen
- anders, namelijk: *Alle fracties nemen het stuk mee terug voor fractieberaad*

Paraaf van de commissiegriffier:

Opmerkingen:

Raadsbesluit

Datum vergadering: 24 oktober 2016
Nummer: 13B
Onderwerp: Evaluatie bezorging reisdocumenten en documenten.

De raad van de gemeente Tubbergen,

gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van 13 oktober 2016, nr. 13A;

gelet op het advies van de commissie Samenleving en Bestuur van 11 oktober 2016;

Besluit:

- Kennis te nemen van de resultaten van de evaluatie bezorging reisdocumenten en rijbewijzen (I16.060791);
- In te stemmen met het structureel invoeren van de bezorging van de reisdocumenten en rijbewijzen structureel in te voeren en;
- In te stemmen met het aan de burger de keuze te laten tussen persoonlijk afhalen van de documenten op het gemeentehuis of bezorging tegen betaling;
- Te besluiten de incidentele baten leges reisdocumenten af te ramen in het 2^e Programmajournaal en te dekken uit de algemene dekkingsmiddelen.

Aldus besloten in de openbare raadsvergadering van 24 oktober 2016,

De gemeenteraad van Tubbergen,
de raadsgriffier



H.J.M.J. van Limbeek-ter Haar

de voorzitter



mr. M.K.M. Stegers