



## Nota van B&W

Onderwerp	Pilot thuisbezorging reisdocumenten
Portefeuillehouder	S. Bak / drs. Th.L.N. Weterings
Collegevergadering	25 september 2012
Inlichtingen	Jurgen Bomas (023 5676924)
Registratienummer	2012.0049083

### Inleiding

In vervolg op de vraag of documenten, zoals paspoorten, Nederlandse identiteitskaarten (reisdocumenten) en rijbewijzen bij de burger thuis of op het werk kunnen worden bezorgd, oriënteren veel gemeenten zich op de bezorging van reisdocumenten en rijbewijzen bij de burger thuis of op het werk. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) is in samenwerking met een aantal gemeenten bezig met de ontwikkeling van een pilot ten aanzien van het thuisbezorgen van reisdocumenten. Voor Haarlemmermeer biedt deze pilot – gezien de verbetering van dienstverlening en servicegerichtheid – een interessant perspectief. Wij willen derhalve deelnemen aan deze pilot en lopen daarmee voorop in de landelijke ontwikkeling hieromtrent. Uitgangspunt bij deelname is wel dat burgers een financiële bijdrage leveren aan deze vorm van dienstverlening. Immers, de bezorging van reisdocumenten bij de burger thuis levert niet alleen in de uitvoering door de gemeentelijke organisatie efficiency op, maar ook bij de burger aangezien slechts voor het doen van de aanvraag een bezoek aan het raadhuis/servicecentrum nodig is.

### Context

Fysieke levering van diensten bij burgers thuis neemt toe in alle sectoren. Het Ministerie van BZK is geïnteresseerd in deze vorm van dienstverlening in het kader van het programma van Regels naar Ruimte. Daarom is het Ministerie van BZK in samenwerking met gemeenten bezig met de ontwikkeling van de pilot thuisbezorging reisdocumenten. Het thuisbezorgen van rijbewijzen valt niet onder de verantwoordelijkheid van het Ministerie van BZK en wordt dan ook niet meegenomen in de pilot. De thuisbezorging van rijbewijzen komt in een later stadium aan de orde. Ook bij andere gemeenten is interesse voor het concept thuisbezorgen van reisdocumenten. Wel worden hierbij essentiële randvoorwaarden gesteld, de beveiliging moet optimaal zijn ingericht en de thuisbezorging moet passen binnen de wetgeving. Aan deze voorwaarden wordt uiteraard veel aandacht besteed in de pilot. In de private sector is kennis en ervaring opgedaan met thuisbezorgen van documenten door bijvoorbeeld banken en de telecomsector. De gemeenten Haarlemmermeer, Zoetermeer en Molenwaard (een samenvoeging van de Zuid-Hollandse gemeenten Graafstroom, Liesveld en Nieuw-Lekkerland per 1 januari 2013) zijn door het Ministerie van BZK uitgenodigd om mee te werken aan de inrichting van de pilot thuisbezorgen reisdocumenten.

### **Doelstelling**

De introductie van het bezorgen van reisdocumenten aan huis heeft als doel om de dienstverlening naar burgers verder te verbeteren. Daarbij willen we voorop lopen in dienstverlening en servicegerichtheid en beogen wij een efficiëncyslag te maken, doordat het klantbezoek aan de balies vermindert. Fysiek baliecontact is in de regel kostbaar en er wordt gezocht naar mogelijkheden van efficiency met behoud van hoge kwaliteit van dienstverlening.

### **Uitvoering pilot**

Reisdocumenten worden in de pilot thuisbezorging reisdocumenten fysiek thuis afgeleverd op een door de burger gekozen tijdvak. Afleveren kan van maandag tot en met vrijdag tot 20.00 uur. Een voorwaarde om deze aflevertijden te hanteren, is de realisatie van automatische verwerking in de Gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens (GBA). Verwerking van de uitgifte van het reisdocument in de GBA is een vereiste om te kunnen reizen met het reisdocument.

Uiteraard kan de burger bij aanvraag de keuze maken uit thuisbezorgen (tegen een vergoeding) of afhalen van het reisdocument op het raadhuis of servicecentra (kosteloos). Kernpunt van de dienstverlening is dat het document altijd op afspraak wordt thuisbezorgd. Het document wordt alleen persoonlijk overhandigd nadat de identiteit van de ontvanger is vastgesteld.

Voor uitvoering van de pilot is een daarvoor geëquipeerde organisatie benaderd. AMP Logistics is een innovatieve aanbieder van complexere vormen van logistieke dienstverlening, waarbij identiteitscontrole een belangrijk onderdeel is. AMP Logistics voert deze diensten al jarenlang uit met hoge kwaliteitsstandaarden. De werkprocessen en werkprotocollen zijn vastgelegd bij DNB (De Nederlandsche Bank) en het CPB (College Bescherming Persoonsgegevens). Deze vorm van dienstverlening wordt onder meer voor banken en telecombedrijven uitgevoerd.

De pilot zal ongeveer een jaar in beslag nemen; de exacte duur zal in overleg met de uitvoeringpartners worden vastgesteld. Na afloop van de pilot vindt een evaluatie plaats, waarna een besluit over het al dan niet voortzetten wordt genomen.

### **Middelen, personeel en organisatie**

Voor de thuisbezorging wordt een financiële vergoeding aan de burger gevraagd. Het uitgangspunt hierbij is dat deze vergoeding kostendekkend is. Ook als wordt besloten na de pilot met deze dienstverlening door te gaan zal de vergoeding op een zodanig niveau worden vastgesteld dat de additionele kosten voor de gemeente structureel gedekt worden. Voor de thuisbezorging wordt vooralsnog een vergoeding van € 4,95 gevraagd.

Als wordt besloten na de pilot met deze dienstverlening door te gaan zal de uitvoering aanbesteed moeten worden.

### **Juridische aspecten**

Voor wat betreft het aanvragen van een reisdocument laat de wetgeving weinig ruimte: een reisdocument moet worden aangevraagd daar waar de burger in de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA) staat ingeschreven en bij de in de Paspoortwet vastgelegde autoriteit.

De Paspoortwet en de Paspoort Uitvoeringsregeling Nederland (hierna als PUN aangeduid) zijn wettelijke regelingen die zaken regelen rondom de aanvraag, registratie en uitreiking van reisdocumenten. In de PUN met name zijn een aantal bepalingen opgenomen, die formele eisen bevatten met betrekking tot de bezorging, uitgifte/uitreiking in de terminologie van de wettelijke regeling van reisdocumenten.

Het is evident dat een procedure rondom de thuisbezorging van reisdocumenten zo moet worden ingericht dat de daaraan te stellen wettelijke (beveiligings)eisen optimaal worden gewaarborgd en dat voorts elke gelegenheid tot fraude wordt uitgesloten.

De gemeente is en blijft verantwoordelijk voor het uitgifte proces en AMP Logistics voert slechts een deel uit onder mandaat van de gemeente.

Centrale juridische vraag is of het bestaande juridische kader zoals neergelegd in de Paspoortwet en de PUN al dan niet wijziging moet ondergaan als gevolg van een alternatieve uitreikingsprocedure, en zo ja welke mogelijkheden c.q. alternatieven er bestaan voor wijziging van dit wettelijk kader. Voorafgaand aan de start van de pilot wordt in overleg met het Ministerie van BZK ter zake bekeken op welke wijze de wet in dit opzicht dient te worden geïnterpreteerd.

### **In- en externe communicatie**

Samen met het Ministerie van BZK stellen de uitvoeringspartners een communicatieplan op. In de pilotfase zal zo veel mogelijk gezamenlijk opgetrokken worden, waarbij de lead voor de landelijke communicatie bij het Ministerie ligt. Met het Ministerie en de uitvoeringspartners wordt een gezamenlijk persbericht uitgebracht en persmomenten worden op elkaar afgestemd.

De pilot thuisbezorging reisdocumenten wordt in Haarlemmermeer gefaseerd aangeboden, ten eerste aan de burgers van Zwanenburg, Boesingheliede en Lijnden. In de tweede fase wordt de pilot uitgebreid naar Badhoevedorp. De bewoners worden met een kleinschalige campagne via de website en de InforMeer Badhoevedorp geïnformeerd. Tevens is informatie verkrijgbaar bij het servicecentrum en worden de dorpsraden op de hoogte gebracht.

Er wordt een voorlichtingsbijeenkomst gehouden voor de medewerkers van Burgerzaken, het Callcenter en websitebeheer.

## Besluit

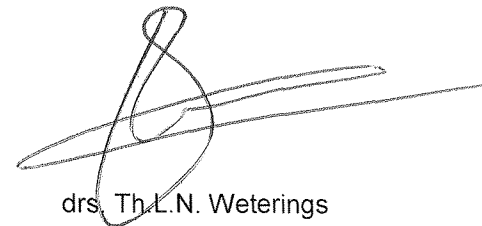
Op grond van het voorgaande hebben wij besloten om:

1. deel te nemen aan de pilot "thuisbezorging reisdocumenten";
2. op basis van de evaluatie na afloop van de pilot een besluit te nemen over het al dan niet structureel aanbieden van deze dienstverlening;
3. deze nota ter informatie te zenden aan de raad.

Burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,  
namens dezen,  
de portefeuillehouders,



S. Bak



drs. Th.L.N. Weterings