



Samen meer resultaat!

Partner van de NVVB

De NVVB heeft een unieke positie: de belangen behartigen van gemeenten op het gebied van de thema's persoonsinformatie-management, identiteitsmanagement, verkiezingen en innovatie. De NVVB doet dit in samenwerking met nationale en internationale partners. Wij zijn blij met de steun die we vanaf 1 januari 2015 ontvangen van onze nieuwe partner AMP Logistics.

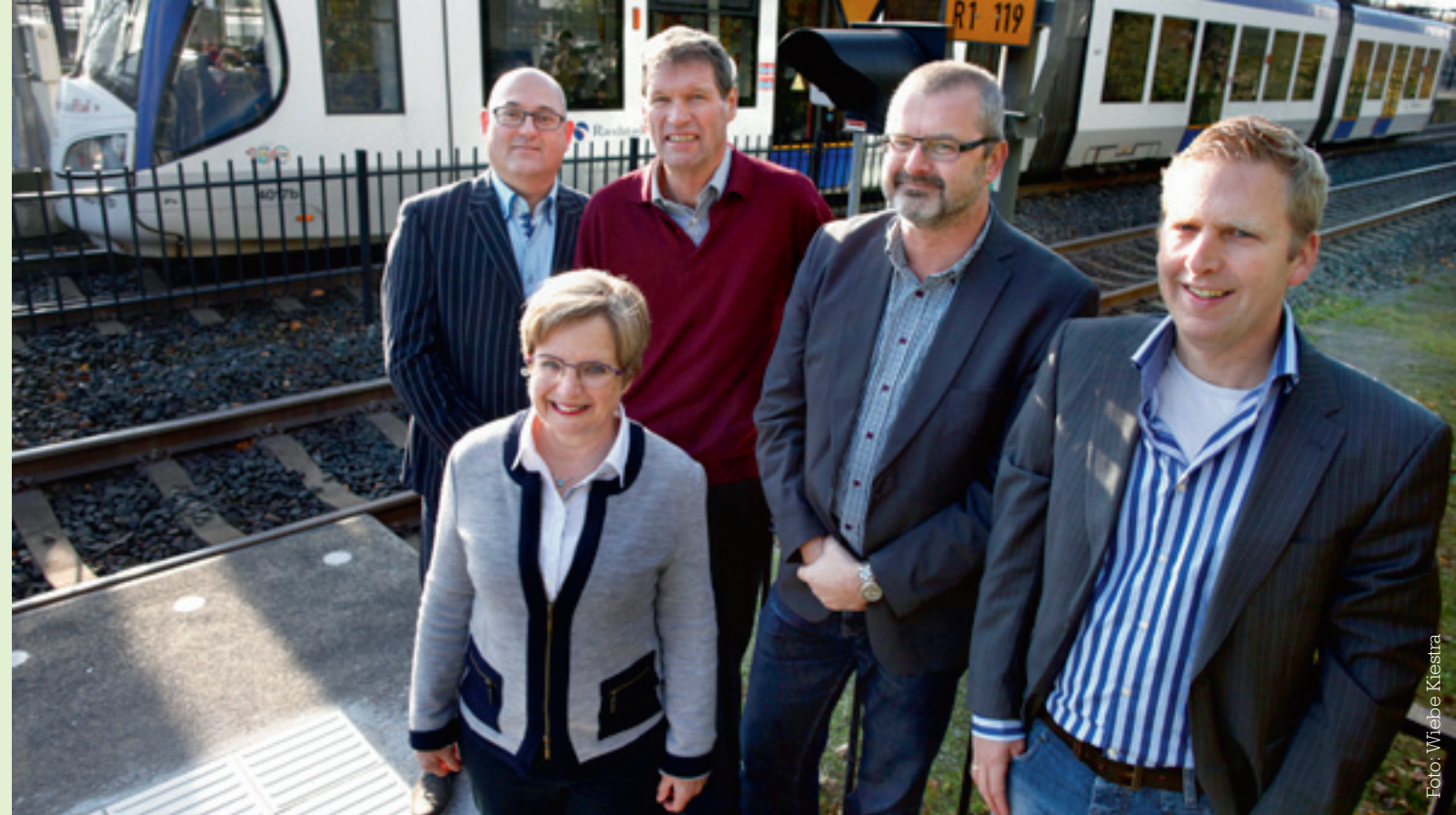


Foto: Wiebe Kiestra

Het op afspraak bezorgen van reisdocumenten

Art Klijn van AMP logistics in gesprek met Els Stans (gemeente Haarlemmermeer), Gerard van de Wassenberg (gemeente 's Hertogenbosch), Marco Breederveld en Gert-Jan Brink (gemeente Hollands Kroon) over de ervaring van deze nieuwe en groeiende vorm van dienstverlening

De uitgifte van een paspoort niet meer via de gemeentelijke balie, maar op afspraak bezorgd. Dit concept wordt al sinds enige tijd beproefd. Dat er uiteenlopende redenen kunnen zijn om deze nieuwe dienstverlening te omarmen, vertellen Els Stans (gemeente Haarlemmermeer), Gerard van de Wassenberg (gemeente 's Hertogenbosch) en Gert-Jan Brink (gemeente Hollands Kroon).

Uitvoeringsagenda vermindering regeldruk

'Voorheen waren onze inwoners verplicht om voor het verkrijgen van een reisdocument tweemaal naar het gemeenteloket te komen', vertelt Els Stans (kwaliteitsmedewerker burgerzaken). Het bezorgen van het paspoort past voor haar naadloos in het beleid om de dienstverlening aan burgers te verbeteren. In het bestuursakkoord tussen Rijk en Gemeenten van juni 2007 zijn via een uitvoeringsagenda afspraken gemaakt de regeldruk voor burgers te verminderen. Een van de ambities was een eenvoudiger manier voor het

verkrijgen van een reisdocument. Stans: 'Via de mogelijkheid van bezorgen geven wij hier een concrete invulling aan.'

Bestaande conventies doorbreken

Nu moet de afgifte van een reisdocument natuurlijk met grote zorgvuldigheid worden uitgevoerd. Is dat op deze wijze wel te borgen, ook in het licht van de groeiende zorg rondom identiteitsfraude? 'De kwaliteit van de afgifte is inderdaad cruciaal', bevestigt Stans. 'Maar dit mag geen argument worden om daarmee innovaties in de weg te staan. Soms moet je bestaande conventies doorbreken en dat is precies wat we hebben gedaan. Eerst door met het Ministerie van Binnenlandse Zaken afspraken te maken om een proeftuin mogelijk te maken. En daarna door als gemeente de samenwerking te zoeken met een ervaren marktpartij.' Nu, twee jaar nadat het eerste paspoort werd bezorgd, kunnen we spreken van een succesvol concept. Stans: 'Er zijn geen incidenten geweest en burgers waarderen de

dienst gemiddeld met een 9.1! De privacy van de burger en de identiteit vaststelling bij afgifte is in goede handen van de hier toe goed uitgeruste bezorgdienst AMP Logistics. AMP Logistics is namelijk verregaand gespecialiseerd in fraudegevoelige logistiek en tevens actief in de bank – en telecom wereld waardoor veel kennis én ervaring is opgebouwd van privacy en veiligheidsvraagstukken die relevant zijn bij dergelijke dienstverlening.'

Service

Voor de gemeente 's Hertogenbosch vormt de bezorging een logische toevoeging op haar totale servicepallet. 'We kennen in Den Bosch een breed servicemodel, waarbij we ook ruime openingstijden van de balies aanbieden', legt Gerard van de Wassenberg uit. 'Daarnaast past het uitstekend in de ontwikkeling naar een moderne en betere dienstverlening. Wel hebben we te maken met een gemeentehuis middenin de stad. De bereikbaarheid en het parkeren is daardoor voor sommige burgers wel wat lastig, zeker voor

onze ouderen. We zien met name in die doelgroep soms echte dankbaarheid dat we ze met deze dienst tegemoet kunnen komen. Daarnaast zouden we de service graag uitbreiden met het bezorgen van rijbewijzen. De gesprekken met het Ministerie van I&M lopen al enige tijd. Verder zijn de kosten en baten nog een punt van discussie.'

Cultuurverandering

Sommige gemeenten kiezen ervoor om de burger bij te laten betalen indien zij kiezen voor de bezorgdienst. Hoe werkt dat dan aan de balie? Van de Wassenberg: 'Dat vereist inderdaad wel de nodige begeleiding. De afhandeling van de aanvraag verloopt anders dan medewerkers gewend waren. Ook voelen sommige balie medewerkers het onder de aandacht brengen van de bezorgoptie als verkoop. Via rollenspel en coaching hebben we de medewerkers daar zo goed mogelijk in begeleid. In die zin is er best sprake van een behoorlijke verandering.'

Kostenbesparingen

Maar het bezorgen van het paspoort kan ook kosten besparen. Gert-Jan Brink: 'De gemeente Hollands Kroon zal per 1 januari 2015 drie servicepunten sluiten. Geografisch gezien hebben we een behoorlijk groot verzorgingsgebied. Over zo'n sluiting is dan natuurlijk best veel te doen. Door een alternatief te bieden voor diensten die traditioneel via het loket lopen, kunnen we het draagvlak voor ons beleid vergroten.' Maar wat als het sluiten van locaties niet aan de orde is? Is het bezorgen van reisdocumenten dan niet per definitie kostenverhogend? Volgens Brink hoeft dat niet het geval te zijn. 'We zien dat de kosten van uitgifte via het loket per gemeente verschilt. Dit is afhankelijk van allerlei factoren, zoals bijvoorbeeld de bezetting en openstellingstijden. Belangrijk is dat je een duidelijke keuze maakt en zorgt dat een substantieel deel van de uitgifte via bezorging plaatsvindt. Waarom niet alle reisdocumenten, en in de nabije toekomst rijbewijzen, laten bezorgen en je als gemeente meer concentreren op

kwaliteitszorg? Op die manier kun je het aantal baliecontacten zodanig terugbrengen dat er efficiency voordelen ontstaan.'

Toekomst

Onze gesprekspartners zijn er van overtuigd dat het bezorgen van documenten een verdere groei zal gaan doormaken. 'Dat het kan met behoud van kwaliteit hebben we de afgelopen twee jaar wel bewezen', stelt Stans. 'En dat burgers de dienst waarderen blijkt uit de klanttevredenheidscijfers.' De verwachting is daarom dat meer gemeenten de bezorgdienst willen gaan aanbieden. Daarnaast is de verwachting dat straks ook andere persoonlijke of gevoelige producten door de gemeenten zullen worden bezorgd. Zo is het aan burgers moeilijk uit te leggen dat zij voor het rijbewijs wel een tweede gang naar het gemeenteloket moeten maken. Binnen de proeftuin wordt daarom gezocht naar mogelijkheden ook rijbewijzen te gaan bezorgen. 'Ik denk dat we pas aan het begin staan van deze ontwikkeling', aldus Brink.