

# Thuisbezorgen reisdocumenten

Interne memo

maart 2017

# Inhoud

|                                                   |           |
|---------------------------------------------------|-----------|
| <b>Managementsamenvatting</b>                     | <b>4</b>  |
| <b>1 Inleiding</b>                                | <b>7</b>  |
| 1.1 Aanleiding                                    | 7         |
| 1.2 Uitdaging                                     | 7         |
| <b>2 Opzet businesscase</b>                       | <b>8</b>  |
| 2.1 Centrale vraag                                | 8         |
| 2.2 Doel                                          | 8         |
| 2.3 Resultaat                                     | 8         |
| 2.4 Afbakening                                    | 8         |
| 2.5 Methode                                       | 9         |
| 2.6 Juridisch kader                               | 9         |
| <b>3 Huidige situatie</b>                         | <b>10</b> |
| 3.1 Huidig proces reisdocumenten gemeente Utrecht | 10        |
| 3.2 Proces bezorgen reisdocumenten                | 11        |
| <b>4 Pilot thuisbezorgen reisdocumenten</b>       | <b>12</b> |
| 4.1 Evaluatie                                     | 12        |
| 4.2 Ervaring burger                               | 12        |
| 4.2.1 Vergelijking met de gemeente Utrecht        | 13        |
| 4.3 Ervaringen gemeenten                          | 14        |
| 4.3.1 Commentaar ervaringen gemeenten             | 14        |
| <b>5 Varianten voor bezorging reisdocumenten</b>  | <b>15</b> |
| 5.1 Varianten                                     | 15        |
| <b>6 Kosten en baten analyse</b>                  | <b>18</b> |
| 6.1 Kosten                                        | 18        |

Businesscase | 2017

|          |                                     |           |
|----------|-------------------------------------|-----------|
| 6.1.1    | Kostenraming bezorgdienst Dynalogic | 18        |
| 6.1.2    | Kostenraming bezorgdienst AMP       | 20        |
| 6.2      | Baten                               | 20        |
| 6.3      | Analyse                             | 21        |
| <b>7</b> | <b>Toekomstbeeld</b>                | <b>23</b> |
| <b>8</b> | <b>Conclusie en aanbeveling</b>     | <b>24</b> |
| 8.1      | Conclusie                           | 24        |
| 8.2      | Aanbeveling                         | 24        |

# Managementsamenvatting

## Context

Het thuisbezorgen van reisdocumenten is een dienst die aangeboden wordt door verschillende gemeenten. In 2014 is het ministerie van Binnenlandse Zaken een proeftuin bezorgen reisdocumenten gestart. Afdeling Burgerzaken van gemeente Utrecht heeft niet deelgenomen aan deze pilot. Het ministerie van Binnenlandse Zaken heeft de proeftuin in 2016 geëvalueerd. De resultaten van deze evaluatie zullen naar verwachting medio 2017 leiden tot een landelijk toepasbare regeling op het gebied van thuisbezorgen van reisdocumenten.

Burgerzaken wil met deze businesscase in kaart krijgen welke kosten en baten verbonden zijn aan het thuisbezorgen en wat voor effect het heeft op de dienstverlening van Burgerzaken. We onderzoeken hierbij verschillende varianten van het aanbieden van thuisbezorgen. Deze varianten zijn tot stand gekomen met informatie uit de evaluatie van de pilot en ervaringen die we hebben opgehaald bij andere gemeenten.

## Postieve ervaringen met thuisbezorgen reisdocumenten

Uit een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door bezorgdienst AMP is gebleken dat burgers – die gebruikt hebben gemaakt van de dienstverlening– erg tevreden zijn met deze vorm van dienstverlening. Ze beoordelen het met een 9.0. Ook gemeenten zijn zeer tevreden over de ervaringen met de bezorgdienst.

Sinds 2015 bezorgt naast AMP ook de bezorgdienst Dynalogic reisdocumenten op locatie. Er zijn geen onderzoeken bekend met de klanttevredenheid van de dienstverlening van Dynalogic.

## Kanttekeningen bij thuisbezorgen

Een belangrijk aandachtspunt dat slechts een beperkt aantal personen gebruik maakt van de dienstverlening. Bij een gemeente bijdrage van €4.95 maakt tussen de 5 en 9% van de bewoners gebruik van de dienstverlening. De populariteit wordt beïnvloed door samenstelling van de bevolking van een gemeente, de ligging en bereikbaarheid van het gemeentekantoor/ kantoren en de mogelijkheden om een afspraak te maken.

Aandachtspunt is ook de concurrentiepositie van deze leveranciers van deze dienstverlening. Het laten thuisbezorgen van een reisdocument is nu een duur product, marktwerking in deze dienstverlening kan de prijs laten dalen.

Uit navraag bij andere gemeenten is gebleken dat gemeenten in alle gevallen geld toeleggen op het bezorgen van reisdocumenten. Dit maakt dat het product niet kosten neutraal kan worden aangeboden. Dit was voor de gemeenten Amersfoort en Arnhem de reden om na een proefperiode van een jaar niet door te gaan met het aanbieden van deze dienstverlening.

Het proces van thuisbezorgen levert bovendien op dit moment ook geen winst op in capaciteit van medewerkers, aangezien de dienstverlening arbeidsintensief is door de administratieve verwerking die er mee gemoeid is. Dit nadeel kan worden opgelost door een koppeling van systemen. Om het nadeel

meteen op te lossen zijn bij de berekening van alle varianten in dit onderzoek de kosten voor de benodigde koppeling meegenomen.

### Varianten voor bezorging

In deze businesscase zijn vier varianten onderzocht. Dit zijn de volgende:

- Variant 1: bijdrage van de burger van 4.95 EUR
- Variant 2: bijdrage van de burger van 2.50 EUR
- Variant 3: bezorgen gratis aanbieden naast afhalen
- Variant 4: bezorgen gratis aanbieden zonder afhaalmogelijkheid

De varianten zijn gebaseerd op de keuzes die andere gemeenten hebben gemaakt en de resultaten van het evaluatierapport van het ministerie.

Uitkomsten van het geschat gebruik per variant

|                  | <i>Bijdrage<br/>burger</i> | <i>Geschat<br/>gebruik<br/>door de burger(%)</i> | <i>Afhaalmogelijkheid</i> | <i>Verplicht</i> |
|------------------|----------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------|------------------|
| <i>Variant 1</i> | <i>€4.95</i>               | <i>5-9%</i>                                      | <i>Ja</i>                 | <i>Nee</i>       |
| <i>Variant 2</i> | <i>€2.50</i>               | <i>15-25%</i>                                    | <i>Ja</i>                 | <i>Nee</i>       |
| <i>Variant 3</i> | <i>€0</i>                  | <i>50-60%</i>                                    | <i>Ja</i>                 | <i>Nee</i>       |
| <i>Variant 4</i> | <i>€0</i>                  | <i>100%</i>                                      | <i>Nee</i>                | <i>Ja</i>        |

### Kosten en baten

De kosten kunnen ingedeeld worden in drie categorieën:

- Kosten van de bezorgdienst – structurele kosten
- Kosten voor de module thuisbezorging in Key2Burgerzaken, geraamd op ~20.000 EUR – implementatiekosten
- Kosten voor projectleiding, geraamd op ~25.000 EUR – implementatiekosten

De baten bestaan uit de volgende zaken:

- Kwalitatieve baten: burgers zijn erg tevreden over het bezorgen van reisdocumenten
- Kwantitatieve baten: de besparing op minder handelingskosten aan de balie en in de backoffice van burgerzaken.

#### Kosten en baten bezorgdienst Dynalogic (inclusief implementatiekosten)

| Variant | Opbrengsten–<br>Kosten 2017 | Opbrengsten–<br>Kosten 2019 |
|---------|-----------------------------|-----------------------------|
| 1       | –€ 65.440,19                | –€ 2.895,28                 |
| 2       | –€ 147.238,05               | –€ 14.481,66                |
| 3       | –€ 342.251,10               | –€ 42.104,57                |
| 4       | –€ 639.502,20               | –€ 84.209,13                |

#### Kosten en baten bezorgdienst AMP (inclusief implementatiekosten)

| Variant | Opbrengsten–<br>Kosten 2017 | Opbrengsten–<br>Kosten 2019 |
|---------|-----------------------------|-----------------------------|
| 1       | –€ 66.108,17                | –€ 2.989,90                 |
| 2       | –€ 149.093,55               | –€ 14.744,48                |
| 3       | –€ 345.962,10               | –€ 42.630,22                |
| 4       | –€ 646.924,20               | –€ 85.260,43                |

## Conclusies en aanbeveling

### Conclusie

Het bezorgen van reisdocumenten is een dienst die goed gewaardeerd wordt door de bewoner die gebruik maakt van de dienstverlening. Het aantal bewoners dat echter gebruikt maakt van de dienstverlening is beperkt. Vooral omdat er voor de bewoner extra kosten gerekend worden voor de dienstverlening. Zelfs als de bewoner zijn reisdocument gratis kan laten thuisbezorgen is het geschatte gebruik van deze dienstverlening 50–60%.

De samenstelling van de Utrechtse bevolking –een jonge stad met relatief veel jongeren en jonge gezinnen– is een kans: het kan het zijn dat de populariteit van het bezorgen van reisdocumenten hier bovengemiddeld zal zijn.

Als de kosten en de baten tegen elkaar worden afgewogen is variant 1 vanuit kostenperspectief de meest interessante variant, omdat het de goedkoopste variant is voor de gemeente. Het geschatte gebruik door de bewoners van de stad is echter niet hoog bij deze variant.

### Aanbeveling

Gezien het feit dat nog niet duidelijk is wat de verwachte wijziging in uitvoeringswetgeving gaat zijn, de magere resultaten als het gaat om afname van het product, de hoge kosten van het product voor de bewoner én de gemeente en de ervaringen van enkele van de proefgemeenten, is het nu niet verstandig deel te nemen aan de landelijke pilot thuisbezorgen. De aanbeveling is dan ook af te wachten wat de prijsontwikkeling van dienstverleners gaat doen, zodat we op termijn de dienstverlening kunnen aanbieden tegen gunstigere voorwaarden.

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Burgers verwachten steeds modernere manieren van dienst dienstverlening van de overheid. Deze veranderende vraag verdient het om verder onderzocht te worden. Middels deze businesscase wordt er een dergelijk moderne manier van dienstverlening onderzocht: het thuisbezorgen van reisdocumenten.

Het thuisbezorgen van reisdocumenten is iets wat al sinds 2012 gebeurt in verschillende gemeenten. Vanuit het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is in 2014 de Proeftuin Bezorgen Reisdocumenten geïnitieerd, een onderdeel van het programma "van regels naar ruimte". Deze proeftuin loopt inmiddels twee jaar bij verschillende gemeenten (waaronder Amsterdam en Rotterdam).

Middels deze businesscase wil de gemeente Utrecht inzicht verkrijgen in de kosten en baten van het thuisbezorgen van reisdocumenten, en welke verschillende varianten er mogelijk zijn.

## 1.2 Uitdaging

Vanuit burgerzaken is er geen budget om geld te investeren in het thuisbezorgen van reisdocumenten. De uitdaging is dan ook om uit te zoeken of het thuisbezorgen van reisdocumenten rendabel of zo rendabel mogelijk aan te bieden is.

## 2 Opzet businesscase

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de doelstelling, de resultaten, de methode en het juridisch kader.

### 2.1 Centrale vraag

De centrale vraagstelling luidt als volgt:

*Welke kosten en baten zijn gemoeid met het thuisbezorgen van reisdocumenten, is het interessant voor de gemeente om reisdocumenten te gaan thuisbezorgen en welke verschillende varianten zijn er?*

### 2.2 Doel

Het doel van deze businesscase is om voor de gemeente Utrecht inzichtelijk te maken welke kosten en baten gemoeid zijn met het thuisbezorgen van reisdocumenten, en op welke verschillende manieren het vorm gegeven kan worden.

### 2.3 Resultaat

Voor de business case worden de volgende resultaten verwacht:

- Een kosten en baten analyse en een advies omtrent het thuisbezorgen van reisdocumenten.
- Een vergelijking in kosten tussen de huidige constructie en beoogde nieuwe constructie.
- Een schets van de ervaringen van andere gemeenten.
- Een uitwerking van mogelijke varianten / scenario's voor de implementatie van het thuisbezorgen van reisdocumenten.
- Een advies over de verdere aanpak.

### 2.4 Afbakening

Dit onderzoek richt zich enkel op het thuisbezorgen van reisdocumenten. Het gaat dan om identiteitskaarten en paspoorten. Het bezorgen van rijbewijzen wordt in dit onderzoek dus buiten beschouwing gelaten. Dit onderzoek heeft een adviserend karakter en gaat niet in op de implementatie van het thuisbezorgen van reisdocumenten.

## 2.5 Methode

Om de centrale vraag te beantwoorden worden een tweetal methodes gebruikt. Ten eerste zijn andere gemeenten benaderd om van de opgedane ervaringen te leren. De ervaringen staan ook beschreven in het rapport "Evaluatie proeftuin thuisbezorgen", dit rapport zal nader bestudeerd worden.

Verder zal er onderzocht worden welke kosten er gemoeid zijn met het thuisbezorgen van reisdocumenten door het benaderen van de bezorgdiensten en de kosten op te vragen om hier vervolgens een berekening mee te maken.

## 2.6 Juridisch kader

Voor dit onderzoek zijn er twee wetten relevant. Dit zijn de paspoortwet en de paspoortuitvoeringsregeling (PUN). In de paspoortwet is de regelgeving opgenomen omtrent het Nederlands paspoort, de identiteitskaart en de verstrekking van reisdocumenten voor niet-Nederlanders.

In de PUN is de wetgeving omtrent de uitvoering van reisdocumenten geregeld. Met de huidige wetgeving is het niet mogelijk om reisdocumenten te bezorgen, omdat er een tweetal bepalingen in de wetgeving dit blokkeren. Het eerste betreft de uitreiking van het reisdocument. Voor de uitreiking van het reisdocument geldt een persoonlijke verschijningsplicht in een uitgiftelocatie, tenzij zwaarwegende redenen van toepassing zijn.

Het tweede betreft de bevoegdheid van het uitgeven. Volgens artikel 42 van de Paspoortwet is de gemeente bevoegd tot het in ontvangst nemen van de aanvraag, en het uitreiken van het reisdocument.

Gemeenten die op dit moment bezorgen hebben met het ministerie van BZK een convenant gesloten. Dit convenant voorziet in een ontheffing voor de gemeente om alleen bij bepaalde zwaarwegende redenen het reisdocument thuis of op het werk te bezorgen.

Daarnaast is in het convenant opgenomen van welke bezorgdienst de deelnemende gemeente gebruik maakt.

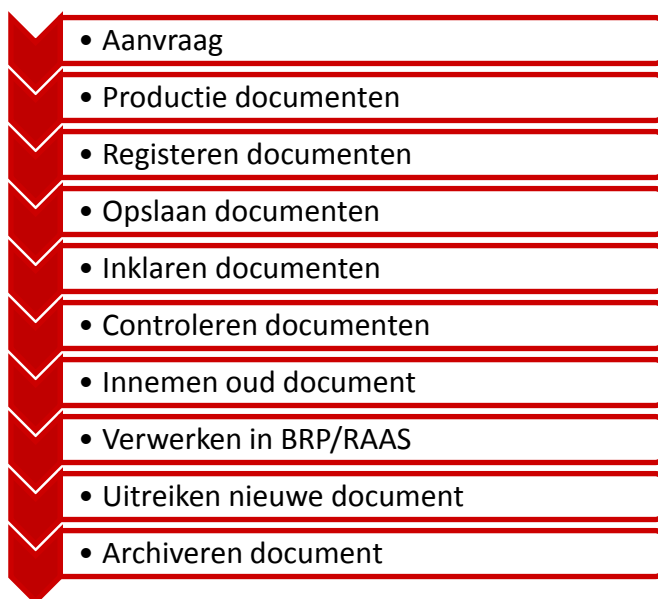
Geconcludeerd kan worden dat de huidige wetgeving het niet toelaat om reisdocumenten te bezorgen, en er altijd een convenant nodig is van het ministerie van BZK. In 2017 is de verwachting dat er enkele wijzigingen zullen komen in de paspoortwet. De exacte inhoud van deze wijzigingen is nog niet bekend.

## 3 Huidige situatie

### 3.1 Huidig proces reisdocumenten gemeente Utrecht

Op dit moment bezorgt de gemeente Utrecht niet op reguliere basis. Wel wordt er een kleine uitzondering gemaakt voor ouderen en mindervaliden. Per auto bezorgt een medewerker van burgerzaken reisdocumenten naar bijvoorbeeld bejaardentehuizen. De frequentie hiervan is laag, ongeveer eens per maand.

Het huidig proces van aanvraag tot afhaalbalie ziet er als volgt uit:



### 3.2 Proces bezorgen reisdocumenten

Wanneer een gemeente overgaat op thuisbezorgen veranderen er een aantal zaken in het bestaande proces. In onderstaand overzicht is het proces rondom het bezorgen van reisdocumenten schematisch weergegeven. In het blauw de stappen in het proces die veranderen wanneer er over wordt gegaan op bezorgen.



Wanneer de gemeente over zou gaan op bezorgen zullen er een aantal stappen in het proces wijzigen. Zo zullen de documenten na inklaren gescheiden en verpakt worden, en vanaf dat moment zal de bezorgdienst ingeschakeld worden om de rest van de bezorging en uitreiking van het document in orde te maken. Alle blauwe vakjes zijn stappen die de bezorgdienst uitvoert. Alle rode vakjes zijn stappen die de gemeente blijft uitvoeren in de nieuwe situatie.

## 4 Pilot thuisbezorgen reisdocumenten

In 2012 hebben de gemeenten Haarlemmermeer en Zoetermeer het initiatief genomen tot het opzetten van een proeftuin voor plaats onafhankelijke uitreiking van reisdocumenten. Het ministerie heeft hierop aangehaakt en heeft besloten om per 1 januari 2013 te starten met de proeftuin “Bezorgen Reisdocumenten”. Het doel was destijds om ervaringen op te doen voor een eventuele uitrol van een alternatief uitreikingsproces in 2017 voor alle gemeenten.

### 4.1 Evaluatie

In januari 2016 is er een evaluatiebijeenkomst georganiseerd door het ministerie van BZK. Omdat de gemeente Utrecht in een eerder stadium heeft aangegeven geïnteresseerd te zijn in de pilot, was ook de gemeente Utrecht uitgenodigd voor deze evaluatie. Tijdens deze bijeenkomst zijn de eerste resultaten van de pilot gedeeld met deelnemende en niet-deelnemende gemeenten.

In de volgende paragrafen worden de resultaten van het onderzoek behandeld en worden de punten tegen het licht van de situatie van de gemeente Utrecht gehouden.

### 4.2 Ervaring burger

In het kader van de evaluatie zijn data verzameld van burgers die gebruik hebben gemaakt van het bezorgen van reisdocumenten. Ook is een enquête gehouden onder een representatieve groep burgers (die gebruik hebben gemaakt van de dienstverlening) om een beter beeld te krijgen van de algemene houding ten opzichte van een dergelijke dienstverlening.

Onder de burgers die gebruik hebben gemaakt van het bezorgen van reisdocumenten heeft de bezorgdienst een klanttevredenheidonderzoek (KTO) uitgevoerd. Het gemiddelde cijfer die de burger geeft voor het bezorgen van reisdocumenten ligt rond de 9. Hieruit kan geconcludeerd worden dat burgers zeer tevreden zijn over de uitvoering van deze dienstverlening.

|

De belangrijkste conclusies uit het onderzoek met betrekking tot de ervaringen van de burger:

- De grootste interesse in het bezorgen van reisdocumenten ligt bij jongeren onder de 35 en bij ouderen ouder dan 75 jaar.
- 82% van de burgers is geïnteresseerd in het bezorgen van reisdocumenten als de reistijd naar het gemeentehuis meer dan een uur bedraagt.
- Scholieren, studenten en fulltime werkenden zijn het meest geïnteresseerd in deze dienst.
- 52% van de ondervraagden vindt dat de gemeente de dienst gratis moet aanbieden.
- Bij een bijdrage van de burger van méér dan 5.00 EUR, dalen de verwachte aanvragen naar minder dan 2%.
- 76% van de jonge gezinnen met kinderen onder de 12 jaar zijn geïnteresseerd in deze dienstverlening.
- 61% van de ondervraagden maakt zich zorgen over hun persoonsgegevens bij derde partijen.
- Belangrijke enablers zijn het waarborgen van de veiligheid van de persoonsgegevens, en het verminderen van de kosten, dan wel het helemaal gratis aanbieden van de dienst.

#### **4.2.1      Vergelijking met de gemeente Utrecht**

Uit het onderzoek blijkt dat 69% open staat voor het thuisbezorgen van reisdocumenten (deze vraag is gesteld zonder prijs te noemen voor de bezorging). Ook komt uit het onderzoek naar voren dat vooral jongeren onder de 35 jaar en ouderen boven 75 jaar gebruik zullen gaan maken van de dienst. In Utrecht zijn er relatief veel jongeren en jonge gezinnen, dit zou een positief effect kunnen hebben op het gebruik van deze dienstverlening.

De reistijd naar het stadskantoor speelt volgens het onderzoek ook een rol. Omdat het Utrechtse stadskantoor centraal gelegen is en goed bereikbaar is met het OV, wordt verwacht dat dit geen reden zal zijn voor Utrechters om voor het thuisbezorgen van reisdocumenten te kiezen. Het stadskantoor is echter minder goed bereikbaar met de auto. Daarnaast heeft Utrecht ook een tweede locatie waar het paspoort opgehaald kan worden.

## 4.3 Ervaringen gemeenten

In het onderzoek zijn ook de ervaringen van de deelnemende gemeenten onderzocht. Hieronder in het kort de belangrijkste conclusies:

- De ervaringen met de bezorgdienst (AMP) worden als zeer positief ervaren. Dynalogic was op het moment van het onderzoek niet actief in het thuisbezorgen van reisdocumenten.
- Zonder technisch koppelvlak kost het bezorgen van reisdocumenten veel extra tijd en geld voor administratie.
- Een enabler voor de gemeente is het aanpassen van wet- en regelgeving zodat de gemeente niet langer de instantie is die beslist over het in omloop brengen van het document (inklaren).
- Een andere enabler is de kosten voor de gemeente verlagen door meer competitie op de markt, het efficiënter maken van het proces of de mogelijkheid tot het opnemen van de kosten in de leges waardoor de kosten volledig doorberekend worden aan de burger, zonder dat deze voor de burger als aparte kosten zichtbaar zijn.

### 4.3.1 Commentaar ervaringen gemeenten

Wet- en regelgeving wordt medio 2017 aangepast en het ministerie zal met een regeling het bezorgen van reisdocumenten makkelijker maken voor gemeenten. De exacte inhoud van deze regeling is echter niet bekend. Ten tijden van het onderzoek was er één bezorgdienst voor het thuisbezorgen van reisdocumenten die voldoet aan de wettelijke eisen: AMP. In het najaar van 2016 is hier een nieuwe bezorgdienst bijgekomen, Dynalogic. De verwachting is dat het aantal bezorgdiensten in de toekomst zal groeien en dat de prijzen voor bezorgdiensten zullen dalen door competitie op de markt.

De gemeenten Arnhem en Amersfoort hebben ervoor gekozen om na de pilotfase te stoppen met het aanbieden van de dienst. De reden voor beide gemeenten is dat het aanbieden van de dienst te kostenintensief is. Tot dusver zijn dit de enige gemeenten die een dergelijk besluit hebben genomen. De overige gemeenten gaan door met het aanbieden van deze vorm van dienstverlening.

## 5 Varianten voor bezorging reisdocumenten

Om het MT-publiekszaken en de wethouder een aantal opties te geven voor het bezorgen van reisdocumenten, zijn er vier varianten die in deze businesscase meegenomen worden. De varianten zijn gebaseerd op de keuzes van andere gemeenten en de conclusies uit het rapport evaluatie bezorgen reisdocumenten van het ministerie van Binnenlandse Zaken. Hierin kwam onder andere naar voren dat de populariteit van de dienstverlening keldert wanneer de bijdrage van de burger meer dan 4.95 EUR bedraagt. De meeste gemeenten vragen een bijdrage van 4.95 EUR voor de bezorgkosten. De rest van de gemeenten vraagt een bedrag tussen de 0 en 4.95 EUR.

De vier varianten die meegenomen worden zijn de volgende:

- Variant 1: bijdrage van de burger van 4.95 EUR
- Variant 2: bijdrage van de burger van 2.50 EUR
- Variant 3: bezorgen gratis aanbieden naast afhalen
- Variant 4: bezorgen gratis aanbieden zonder afhaalmogelijkheid

De vier varianten worden hieronder afzonderlijk besproken. De bijdrage voor de bezorgkosten, de verwachte populariteit, en de voor- en nadelen worden hierin meegenomen.

### 5.1 Varianten

#### Variant 1

De meeste gemeenten vragen een bijdrage van 4.95 EUR. In het evaluatierapport bezorgen reisdocumenten is te zien dat de populariteit tussen 2% en 10% zal zijn bij een bijdrage van 4.95. Bij deze variant is de populariteit geschat op tussen 5% en 9% voor de gemeente Utrecht. Dit is relatief gezien een hoge inschatting. Omdat gebleken is uit het evaluatierapport dat jongeren veel gebruik maken van de dienst, is de populariteit zo hoog ingeschat. Utrecht heeft namelijk een jonge stad met relatief veel jongeren en jonge gezinnen. De gemeente 's-Hertogenbosch scoort een percentage van 10%. Uit een navraag bij deze gemeente is gebleken dat het actief aanbieden aan de balie voor een stimulans in de aanvragen zorgt.

**Bijdrage burger:** 4.95 EUR

**Verwachte populariteit:** 5% tot 9%

**Voordeel:** een tegemoetkoming in de hoge kosten voor bezorging.

**Nadeel:** de populariteit is relatief laag in vergelijking met de andere varianten.

### Variant 2

Een bijdrage van 2.50 EUR kan een interessante tussenweg zijn tussen het gratis aanbieden en een relatief hoog bedrag van 4.95 vragen. De populariteit van 15% tot 25% is daarbij interessant: veel Utrechters zullen kennismaken met deze dienstverlening.

**Bijdrage burger:** 2.50 EUR

**Verwachte populariteit:** 15% tot 25%

**Voordeel:** een redelijk betaalbare bijdrage, en een redelijk hoge populariteit.

**Nadeel:** relatief hoge kosten in vergelijking met variant 1.

### Variant 3

In deze variant wordt het bezorgen van reisdocumenten gratis aangeboden. De verwachte populariteit ligt tussen de 50% en 60%. Met deze populariteit maken veel Utrechters kennis met het bezorgen van reisdocumenten. Een dienst die erg goed gewaardeerd wordt door, zoals blijkt uit de ervaringen van andere gemeenten. De kosten bij deze variant zijn echter relatief hoog in vergelijking met de varianten 1 en 2.

**Bijdrage burger:** geen bijdrage.

**Verwachte populariteit:** 50% tot 60%

**Voordeel:** een hoge populariteit.

**Nadeel:** relatief hoge kosten in vergelijking met variant 1 en 2.

### Variant 4

Net zoals in variant 3 wordt in deze variant het bezorgen van reisdocumenten gratis aangeboden. Het verschil is dat het bij variant 4 een verplichting is. We nemen hierbij de keuzevrijheid weg bij de burgers. De gemeente Utrecht zal zich moeten afvragen of deze verplichting past bij de richting die wij als gemeente willen inslaan. Aan de andere kant zal een groot deel van de Utrechters gebruik maken van deze dienst, die zoals eerder aangegeven zeer goed gewaardeerd wordt. De verwachting is dat dit een positief effect zal hebben over hoe de burger kijkt naar gemeentelijke dienstverlening.

**Bijdrage burger:** geen bijdrage.

**Verwachte populariteit:** 100%

**Voordeel:** een hoge populariteit.

**Nadeel:** relatief hoge kosten in vergelijking met de andere varianten, en geen keuzevrijheid voor de burger.

Figuur 5.1: overzicht varianten

|                  | <i>Bijdrage<br/>burger</i> | <i>Populariteit(%)</i> | <i>Afhaalmogelijkheid</i> | <i>Verplicht</i> |
|------------------|----------------------------|------------------------|---------------------------|------------------|
| <i>Variant 1</i> | €4.95                      | 5-9%                   | Ja                        | Nee              |
| <i>Variant 2</i> | €2.50                      | 15-25%                 | Ja                        | Nee              |
| <i>Variant 3</i> | €0                         | 50-60%                 | Ja                        | Nee              |
| <i>Variant 4</i> | €0                         | 100%                   | Nee                       | Ja               |

## 6 Kosten en baten analyse

In dit hoofdstuk wordt er ingegaan op de kosten en baten. De kosten voor het bezorgen en implementatie worden besproken en de baten die de gemeente heeft bij het implementeren van thuisbezorging van reisdocumenten. Omdat het paspoort sinds 2014 tien jaar geldig is in plaats van vijf jaar, wordt er een kostendip er een eerste verlaging in aanvragen verwacht in 2019.

### 6.1 Kosten

Op het moment van schrijven zijn er twee bezorgdiensten die voldoen aan de eisen van het ministerie voor het bezorgen van reisdocumenten: AMP en Dynalogic. Omdat beide bezorgdiensten andere prijzen hanteren, wordt er per bezorgdienst een kostenraming gemaakt.

De kosten kunnen ingedeeld worden in drie categorieën:

- Kosten bezorgdienst.
- Kosten voor de module thuisbezorging in Key2Burgerzaken, geraamd op ~20.000 EUR.
- Kosten voor projectleiding, geraamd op ~25.000 EUR.

De kosten voor de bezorgdienst worden hieronder per bezorgdienst verder uitgewerkt. Dit zijn de kosten per bezorgdienst exclusief de module voor thuisbezorging en kosten voor projectleiding.

#### 6.1.1 Kostenraming bezorgdienst Dynalogic

Bij Dynalogic worden verschillende prijzen aangeboden en verschillende diensten. Dynalogic biedt vier vormen: Gemak, Comfort, Premium en VIP. Hieronder een overzicht van de verschillende vormen die Dynalogic aanbiedt. Dynalogic rekent voor pre-inklaren 0.75 EUR per document. Bij het berekenen van de ramingen wordt gerekend met de hoogste inschatting, bij variant 1 is dat 9%, bij de tweede variant 25%, bij de derde variant 60% en bij de vierde variant 100%.

|                | Prijs per reisdocument | Tijden bezorging                                     |
|----------------|------------------------|------------------------------------------------------|
| <b>Gemak</b>   | €9.64                  | Ma t/m vr van 08:00–18:00                            |
| <b>Comfort</b> | €11.40                 | Ma t/m zo van 08:00–18:00                            |
| <b>Premium</b> | €13.16                 | Ma t/m zo van 08:00–22:00. Za en zo enkel tot 18:00. |
| <b>VIP</b>     | €15.60                 | Ma t/m zo van 08:00–22:00. Za en zo enkel tot 18:00. |

Om een goede vergelijking te maken met de bezorgdienst AMP, is er voor gekozen om te rekenen met de optie Premium. Dit omdat deze variant het meeste lijkt op de bezorgoptie van AMP, in paragraaf 5.1.2 beschreven. Ook is de goedkoopste variant berekend, Dynalogic Gemak.

*Figuur 6.1: Kostenraming bezorgdienst Dynalogic (optie Premium) met de verschillende varianten*

| Variant | Kosten 2017    | Kosten 2019  | Inclusief implementatiekosten 2017 |
|---------|----------------|--------------|------------------------------------|
| 1       | € 94.118,38    | € 13.331,54  | € 139.118,38                       |
| 2       | € 261.439,95   | € 37.032,04  | € 306.439,95                       |
| 3       | € 522.879,90   | € 74.064,09  | € 567.879,90                       |
| 4       | € 1.045.759,80 | € 148.128,17 | € 1.090.759,80                     |

*Figuur 6.2: Kostenraming bezorgdienst Dynalogic (optie Gemak) met de verschillende varianten*

| Variant | Kosten 2017  | Kosten 2019 | Inclusief implementatiekosten 2017 |
|---------|--------------|-------------|------------------------------------|
| 1       | € 73.678,19  | € 10.436,26 | € 118.678,19                       |
| 2       | € 159.201,90 | € 22.550,39 | € 204.201,90                       |
| 3       | € 225.628,80 | € 31.959,52 | € 270.628,80                       |
| 4       | € 451.257,60 | € 63.919,04 | € 496.257,60                       |

### 6.1.2 Kostenraming bezorgdienst AMP

Bij AMP wordt er gebruik gemaakt van één inclusieve prijs voor het bezorgen van één reisdocument. Dit is een prijs van 12.95 EUR. Deze prijs is inclusief het innemen van het oud document, maken van de bezorgafpraak via de centrale van AMP, en een eventuele 2e bezorgpoging. Voor deze prijs bezorgt AMP van maandag t/m vrijdag van 08:00–22:00 en op zaterdag van 08:00–17:00. AMP rekent voor het pre-inklareren 1.24 EUR per document. Bij het berekenen van de ramingen wordt gerekend met de hoogste inschatting, bij variant 1 is dat 9%, bij de tweede variant 25%, bij de derde variant 60% en bij de vierde variant 100%.

*Figuur 6.2: Kostenraming bezorgdienst AMP met de verschillende varianten*

| Variant | Kosten 2017    | Kosten 2019  | Inclusief implementatiekosten 2017 |
|---------|----------------|--------------|------------------------------------|
| 1       | € 94.786,36    | € 13.426,15  | € 139.786,36                       |
| 2       | € 263.295,45   | € 37.294,87  | € 308.295,45                       |
| 3       | € 526.590,90   | € 74.589,74  | € 571.590,90                       |
| 4       | € 1.053.181,80 | € 149.179,47 | € 1.098.181,80                     |

## 6.2 Baten

Zoals in hoofdstuk 4 uitgelegd zijn de burgers die gebruik maken van het bezorgen van reisdocumenten zeer tevreden over de dienst. De opbrengsten die vergaard worden bij vermindering van formatie en de eventuele inkomsten die vergaard worden van de bijdrage van de burger zijn de kwantitatieve baten. Hieronder in tabel 6.3 weergegeven.

*Figuur 6.3: opbrengsten per variant*

| Variant | Opbrengsten 2017 | Opbrengsten 2019 |
|---------|------------------|------------------|
| 1       | € 73.678,19      | € 10.436,26      |
| 2       | € 159.201,90     | € 22.550,39      |
| 3       | € 225.628,80     | € 31.959,52      |
| 4       | € 451.257,60     | € 63.919,04      |

## 6.3 Analyse

### Aanbieders

Wanneer we beide aanbieders naast elkaar leggen ziet het er naar uit dat ze elkaar qua kosten niet ontlopen. Het verschil tussen beide aanbieders is het volgende:

- AMP heeft meer ervaring (sinds 2013 actief, Dynalogic sinds 2016).
- AMP wordt zeer gewaardeerd door de burger, Dynalogic heeft nog geen KTO gegevens.
- Dynalogic biedt meer keuze voor bezorgopties.
- Beide aanbieders geven aan dat er ruimte is voor onderhandeling over de prijs.

Het contact met beide aanbieders is goed verlopen. Beide aanbieders reageren snel op vragen en zijn bereid langs te komen voor een verdere uitleg van hun diensten. Dynalogic heeft meerdere malen contact opgenomen met de gemeente Utrecht om te vragen naar de stand van zaken omtrent een beslissing over het thuisbezorgen van reisdocumenten. AMP heeft dit niet gedaan: zij wachten onze beslissing af.

*Figuur 6.4: kosten en baten bezorgdienst Dynalogic optie Premium (inclusief implementatiekosten)*

| Variant | Opbrengsten–<br>Kosten 2017 | Opbrengsten–<br>Kosten 2019 |
|---------|-----------------------------|-----------------------------|
| 1       | –€ 65.440,19                | –€ 2.895,28                 |
| 2       | –€ 147.238,05               | –€ 14.481,66                |
| 3       | –€ 342.251,10               | –€ 42.104,57                |
| 4       | –€ 639.502,20               | –€ 84.209,13                |

*Figuur 6.5: kosten en baten bezorgdienst Dynalogic optie Gemak (inclusief implementatiekosten)*

| Variant | Opbrengsten–<br>Kosten 2017 | Opbrengsten–<br>Kosten 2019 |
|---------|-----------------------------|-----------------------------|
| 1       | –€ 40.724,93                | +€ 605,55                   |
| 2       | –€ 78.584,55                | –€ 4.757,13                 |
| 3       | –€ 204.944,10               | –€ 22.655,52                |
| 4       | –€ 364.888,20               | –€ 45.311,03                |

*Figuur 6.6: kosten en baten bezorgdienst AMP (inclusief implementatiekosten)*

| Variant | Opbrengsten–<br>Kosten 2017 | Opbrengsten–<br>Kosten 2019 |
|---------|-----------------------------|-----------------------------|
| 1       | –€ 66.108,17                | –€ 2.989,90                 |
| 2       | –€ 149.093,55               | –€ 14.744,48                |
| 3       | –€ 345.962,10               | –€ 42.630,22                |
| 4       | –€ 646.924,20               | –€ 85.260,43                |

*Kostendekkend aanbieden*

Bij het kostendekkend aanbieden van deze dienstverlening worden de bezorgkosten volledig doorberekend aan de burger. De kosten die overblijven voor de gemeente zijn de implementatiekosten. Deze bedragen ongeveer 45.000 EUR. Bij het kostendekkend aanbieden wordt de bezorgpercentage geschat op rond de 1%.

## 7 Toekomstbeeld

Het thuisbezorgen van reisdocumenten is een innovatieve vorm van dienstverlening, die inmiddels door vele gemeenten omarmd is. Het ministerie van Binnenlandse Zaken wil het bezorgen van reisdocumenten vergemakkelijken voor gemeenten, en heeft aangekondigd medio 2017 te komen met een landelijk toepasbare regeling. Op dit moment is de inhoud van de regeling nog niet met de gemeenten gedeeld. Tot de mogelijkheden behoren een landelijke aanbesteding en een aanpassing van de paspoortwet waardoor het voor gemeenten makkelijker wordt om te bezorgen. Het is echter niet zeker of de regeling deze elementen zal bevatten, meer hierover zal medio 2017 duidelijk worden.

Reisdocumenten zijn vanaf 2014 tien jaar geldig. De aanvragen zullen als gevolg hiervan vanaf 2019 fors dalen. Voor de langere termijn betekent dit een aanzienlijke structurele vermindering in de kosten voor het bezorgen van reisdocumenten.

## 8 Conclusie en aanbeveling

### 8.1 Conclusie

Het bezorgen van reisdocumenten is een dienst die erg goed gewaardeerd wordt door de burger. Dit heeft met name te maken met de uitvoering van het bezorgen. Dit heeft betrekking op bezorgdienst AMP. Ten tijden van de evaluatie van de proeftuin was de andere aanbieder, Dynalogic, nog niet actief in het thuisbezorgen van reisdocumenten. Derhalve zijn hierover geen gegevens bekend van klanttevredenheidsonderzoeken.

Utrecht is een stad met een relatief jonge populatie. Uit het evaluatieonderzoek van het ministerie is gebleken dat jongeren (en jonge gezinnen) tot 35 jaar bovengemiddeld geïnteresseerd zijn in deze vorm van dienstverlening.

Van de vier onderzochte varianten is variant 1 (bijdrage van 4.95 aan de burger vragen) de meest interessante. Deze variant is de goedkoopste van de vier varianten, en kan om deze reden het beste dienen voor een eventuele pilot van de gemeente Utrecht. Bij deze variant wordt het aantal aanvragen geschat op minimaal 5% en maximaal 9%. De enige manier om break-even te spelen is wanneer de kostprijs wordt doorberekend aan de burger. Uit het onderzoek van het ministerie is echter gebleken dat het aantal aanvragen in dat geval daalt naar minder dan 1%.

De gemeenten Arnhem en Amersfoort hebben meegedaan aan de pilot maar zijn er na een jaar mee gestopt. Ze hebben de dienst als te kostenintensief beoordeeld. De overige gemeenten hebben besloten geld toe te leggen en het bezorgen te continueren.

### 8.2 Aanbeveling

Gezien het feit dat nog niet duidelijk is wat de verwachte wijziging in uitvoeringswetgeving gaat zijn, de magere resultaten als het gaat om afname van het product, de hoge kosten van het product voor de bewoner én de gemeente en de ervaringen van enkele van de proefgemeenten, is het nu niet verstandig deel te nemen aan de landelijke pilot thuisbezorgen. De aanbeveling is dan ook af te wachten wat de prijsontwikkeling van dienstverleners gaat doen, zodat we op termijn de dienstverlening kunnen aanbieden tegen gunstigere voorwaarden.