

Raadsvoorstel

Datum vergadering: 1 november 2016
Datum voorstel: 27 september 2016
Nummer: 11 A
Onderwerp: Evaluatie bezorging documenten

Voorgesteld raadsbesluit:

Wij stellen uw raad voor:

- Kennis te nemen van de resultaten van de evaluatie bezorging reisdocumenten;
- 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

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.

Aanleiding voor dit voorstel

Per 1 januari 2016 is er een pilot gestart met het bezorgen van reisdocumenten en rijbewijzen. 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

Resultaten enquête

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.

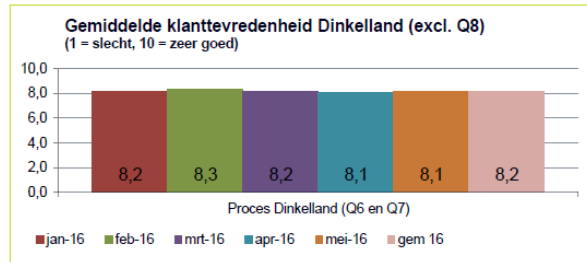
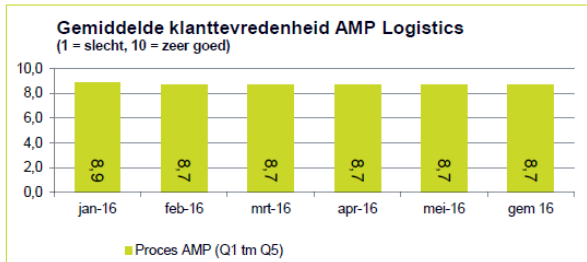
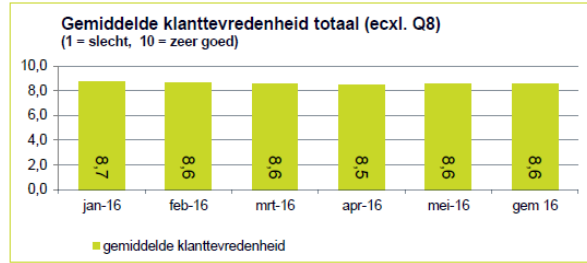
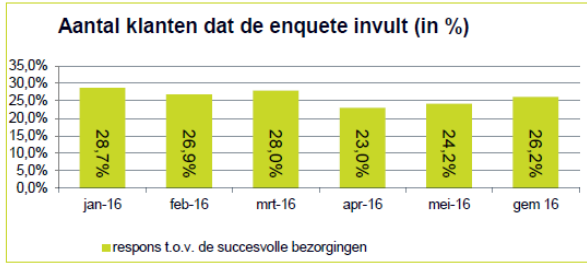
In de enquête zijn 8 vragen opgenomen, waarmee de waardering van deze service wordt gemeten:

- 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 Dinkelland



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 50%
- Laten bezorgen 27 %
- Geen voorkeur/mening 13 %

Ook uit signalen aan de balies en uit de samenleving blijkt dat de burger zelf de keuze wil hebben tussen bezorging en ophalen. In de bijlage staan alle uitkomsten van de reacties op de enquête, gehouden onder alle mensen waaraan in van januari tot en met mei 2016 een document is bezorgd.

Voorstel

Wij stellen u voor te besluiten conform het bijgevoegde ontwerpbesluit.

Burgemeester en wethouders van Dinkelland,
de loco-secretaris de burgemeester

{ERIKG}
E.M. Grobden

I.A. Bakker

Vergadering presidium op

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

Vergadering cie. S. en B. / cie. R. en E. op

- 0 Advies aan de raad
- 0 advies akkoord te gaan met het voorstel.....
- 0 advies het voorstel af te wijzen
- 0 anders, namelijk:

0 Paraaf van de commissiegriffier:

0 Opmerkingen:

Raadsbesluit

Datum vergadering: .1 november 2016
Nummer: 11B
Onderwerp: .evaluatie bezorging documenten

De raad van de gemeente Dinkelland,


gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van 27 september 2016, nr. 116.066596.

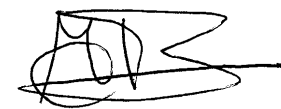
gelet op het advies van de commissie van 11 oktober 2016 ;

Besluit:

- Kennis te nemen van de resultaten van de evaluatie bezorging reisdocumenten en rijbewijzen;
- 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;

Aldus besloten in de openbare raadsvergadering van 1 november 2016,
De raadsgriffier, De voorzitter


mr. O.J.R.J. Huitema MPM,


I.A. Bakker