

## Enquête bezorgen reisdocumenten en rijbewijzen gemeente Dinkelland

Per 1 januari 2016 is gestart met het bezorgen van reisdocumenten en rijbewijzen. De burger kan op een willekeurige plaats (bijvoorbeeld: thuis, werk op een vakantieadres in Nederland) zijn document laten bezorgen. Hieronder wordt in het kort weergegeven wat de ervaringen zijn van de eerste vijf maanden van dit jaar.

**Januari, februari, maart, april en mei 2016.**

		Januari 2016	Februari 2016	Maart 2016	April 2016	Mei 2016
	Aangevraagde documenten:					
	Rijbewijzen	183	194	240	168	196
	Paspoorten	128	135	183	151	185
	ID-kaarten	198	304	312	261	196
Totaal		509	633	735	580	577
	Bezorgde documenten	504	609	695	538	575
Verskil *		* 5	* 24	*40	*42	*2
	Aantal klanten die de enquête invullen	28,7%	26,9 %	28,0%	23%	24,2%
	Aantal klanten die online een afspraak maken	67,3%	65,2%	69,3%	63,6%	67,3%
	Aantal klanten die telefonisch afspraak maken	29,8%	29,6%	28,4%	31,9%	29,2%
	De aantal succesvolle bezorgingen	99,1 %	98,7%	99,5%	99,3%	97,5%
	Aantal klanten die een avondafspraak maken na 18:00 uur	34,1%	33,4%	35,3%	36,0%	27,1%
	Aantal klanten die een afspraak maken op een zaterdag	7,7%	15,4%	14,4%	15,3%	17,4%

\*Deze documenten zijn door de burgers zelf afgehaald i.v.m. spoedaanvragen of een aanvraag vluchtelingenpaspoort.

# Wij zijn vanaf 15 januari jl. van start gegaan om ook op zaterdag de rijbewijzen te laten bezorgen.

De enquête bestaat uit acht vragen waar de burgers een cijfer aan kunnen geven. Deze vragen kan de burger beantwoorden met (1= slecht t/m 10 = zeer goed)

De eerste vijf vragen betreffen de bezorgdienst AMP, de laatste drie vragen betreffen de gemeente Dinkelland.

**Vragen betreffende bezorgdienst AMP:**

1. Wat vindt u van AMP Logistics in het algemeen?
2. Wat is uw mening over de informatie die u per sms, e-mail en mijnorderstatus.nl heeft?
3. Hoe waardeert u de vriendelijkheid en behulpzaamheid van ons contact center?
4. Hoe vriendelijk en behulpzaam vond u de bezorger?
5. In welke mate heeft u een veilig en vertrouwd gevoel overgehouden aan uw bezorging?

	Januari 2016	Februari 2016	Maart 2016	April 2016	Mei 2016
Vraag 1: AMP	8,8	8,7	8,6	8,8	8,7
Vraag 2: AMP	8,8	8,6	8,6	8,7	8,7
Vraag 3: AMP	8,8	8,6	8,6	8,8	8,6
Vraag 4: AMP	9,1	9,0	9,0	9,1	9,0
Vraag 5: AMP	8,7	8,7	8,7	8,8	8,6

**Vragen betreffende de gemeente Dinkelland:**

6. Welk cijfer geeft u aan de service bezorgen van uw document van de gemeente?
7. De procedure rondom het bezorgen is mij helder uitgelegd?
8. In welke mate had u het document liever opgehaald bij de gemeente?

	Januari 2016	Februari 2016	Maart 2016	April 2016	Mei 2016
Vraag 6: Gemeente	8,3	8,0	7,9	7,8	7,8
Vraag 7: Gemeente	8,7	8,6	8,4	8,7	8,5
Vraag 8: Gemeente	5,2	5,9	5,1	5,7	6,5

**Totale gemiddelde van de klanten tevredenheid onderzoek.**

Maand	Reisdocumenten	Rijbewijzen	Gemiddelde klanten tevredenheid
Januari 2016	8,7	8,5	8,7
Februari 2016	8,6	8,4	8,6
Maart 2016	8,6	8,3	8,6
April 2016	8,5	8,7	8,8
Mei 2016	8,6	8,6	8,6

**De onderstaande opmerkingen worden regelmatig ingevuld door de burgers bij de enquête over het bezorgen van documenten:**

1. Ik vind heel positief dat er een foto van de persoon, die het rijbewijs komt brengen, in de mail staat, dat geeft een vertrouwd gevoel.
2. Wat zijn de kosten van deze service voor mij en de gemeente? Of betaal ik alleen? Keuzevrijheid zelf ophalen miste ik a.u.b. reactie?
3. Ik had het zo op kunnen halen bij het gemeentehuis ik vind het onzin.
4. Wij vonden het nogal omslachtig eerst een e-mail dan nog weer een sms bericht en dan nog weer een e-mail.
5. Liever de keuze om op te halen of te laten bezorgen.
6. Erg handige services! Goed geregeld!
7. Lijkt mij een kostbare actie om al dit soort documenten te bezorgen.
8. Ik vind het een compleet overbodige service die door de gemeente is opgedrongen, er wordt je niet meer de mogelijkheid geboden om gewoon zelf het document bij het gemeentehuis af te halen. De tijdvakken waarbinnen je kan kiezen zijn veel te ruim, je moet thuis gaan zitten wachten tot men aan de deur verschijnt, dit werkt alleen voor mensen die een dagelijkse kantoorbaan hebben, en 8 uur op het zelfde adres vertoeven, losstaand van het feit wat dit de burger allemaal wel niet weer gaat kosten, want AMP werkt niet voor niets lijkt me.....

**Kort samengevat:**

De burgers willen graag een keuze: zelf afhalen of laten bezorgen. Men voelt zich nu verplicht een halve dag thuis te blijven om het document in ontvangst te kunnen nemen. Het tijdvak van twee uur vindt men niet handig. Maar daar staat tegen over dat burgers het wel fijn vinden dat men het document ook op zaterdag of in de avonden kan laten bezorgen. Ook vinden burgers deze dienstverlening te duur en te complex.