

Bijlage 2: Procedure thuisbezorgen reisdocumenten

Als een inwoner aan de balie een aanvraag indient voor een nieuw reisdocument, krijgt hij of zij voortaan ook de optie voorgelegd om het reisdocument te laten bezorgen. Dat kan zijn op het huisadres, op het werk of op een ander adres in Nederland.

Als het document klaar is, wordt via e-mail of telefoon een afspraak met de inwoner ingepland voor de bezorging. Het bezorgen van de documenten is mogelijk van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 22.00 uur en op zaterdag van 8.00 tot 18.00 uur. Het plannen van een afspraak gebeurt in een tijdsvenster van 4 uur. Op de dag van bezorging ontvangt de inwoner bovendien vroeg in de ochtend een e-mail of sms met de verwachte bezorgtijd in een tijdvak van 2 uur.

Dynasure haalt de documenten op bij gemeente Genneep. Deze worden in een speciaal ingerichte beveiligde ruimte bewaard tot de dag van bezorging.

Bij de bezorging van het document tekent de inwoner voor ontvangst. De bezorger controleert de identiteit van de ontvanger en neemt het oude document in.

Mocht de inwoner onverhoopt niet thuis zijn op het moment van bezorging, dan kan een nieuwe afspraak worden gemaakt.

Na de bezorging ontvangt de inwoner per e-mail een enquête met enkele vragen over de service en bezorging.