

LeidenPanel 2017

Bezorging reisdocumenten



Inleiding

Wanneer de burger over een nieuw reisdocument wil beschikken, dient hij / zij zich twee keer naar het Stadhuis te begeven. De eerste keer voor de aanvraag en de betaling, de tweede keer om het document af te halen. De gemeente Leiden onderzoekt de mogelijkheid om het nieuwe reisdocument bij de aanvrager thuis, of op een andere gewenste locatie te laten bezorgen. Onafhankelijk van de bezorglocatie dient de aanvrager het reisdocument dan persoonlijk in ontvangst te nemen. Deze service zou een extra optie zijn. Het blijft mogelijk om het reisdocument in het Stadhuis op te halen.

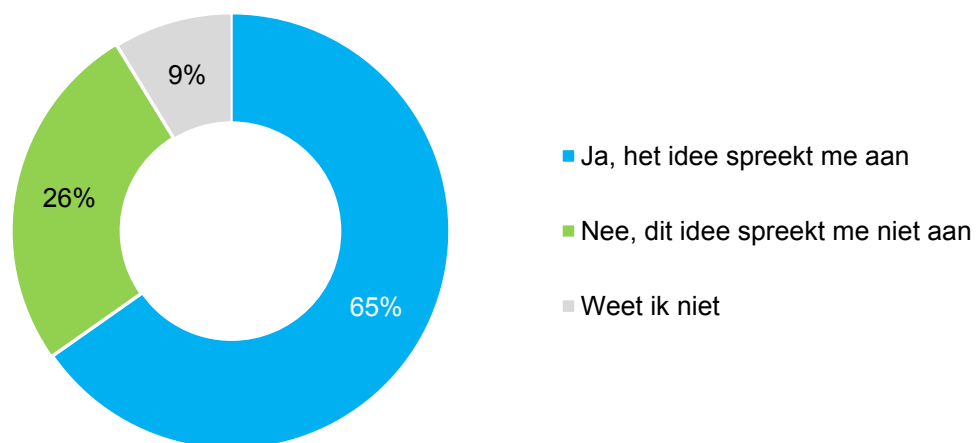
Beleidsonderzoek heeft een online vragenlijst uitgezet bij het LeidenPanel om de mening over het bezorgen van reisdocumenten te peilen. Deze peiling heeft plaatsgevonden tussen 27 september en 12 oktober 2017. 403 Panelleden hebben de vragenlijst ingevuld, een respons van 66%. Eerst worden de uitkomsten per vraag besproken, aan het eind vindt u een tabel met de antwoorden uitgesplitst naar leeftijd van de respondent.

Bezorging

De eerste twee vragen van de vragenlijst betreffen het concept 'bezorgen van reisdocument'.

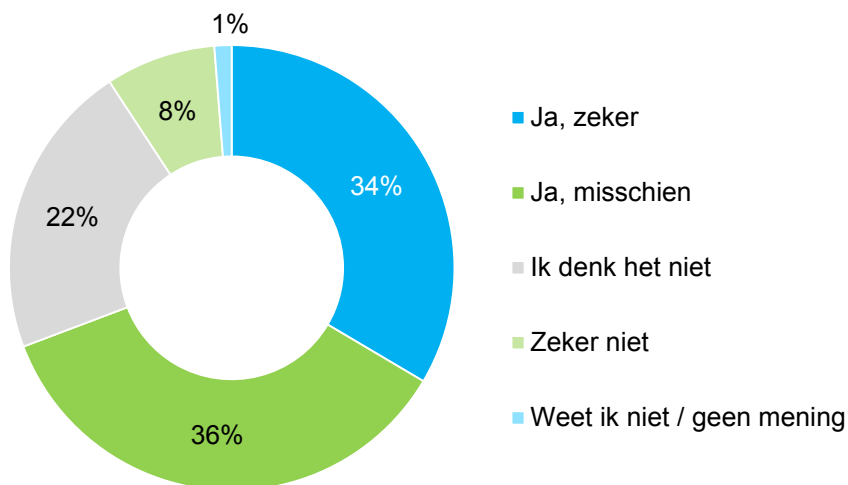
Het idee spreekt 65% van de respondenten aan, 26% vindt het niet aantrekkelijk en 9% heeft geen mening. Figuur 1 is een grafische weergave van deze verdeling.

Figuur 1: Spreekt de mogelijkheid om uw reisdocument thuis of ergens anders te laten bezorgen u aan? Het gaat om het idee, los van eventuele bezwaren zoals kosten.



Was bij de eerste vraag 65% van de respondenten positief over thuisbezorging van reisdocumenten, in antwoord op de vraag of ze ook daadwerkelijk gebruik willen gaan maken van de dienst, geeft slechts 34% aan dat zeker te gaan doen. Een bijna even groot deel van de respondenten twijfelt. Ruim éénvijfde van de respondenten neigt geen gebruik te gaan maken van de bezorgmogelijkheid. Zie figuur 2. Uit de tabel in de bijlage blijkt dat het idee bij jongere panelleden meer aanspreekt dan bij oudere.

Figuur 2: Zou u daadwerkelijk gebruik maken van een voorziening waarbij reisdocumenten op een veilige en gewaarborgde manier thuis, op het werk of elders worden bezorgd?

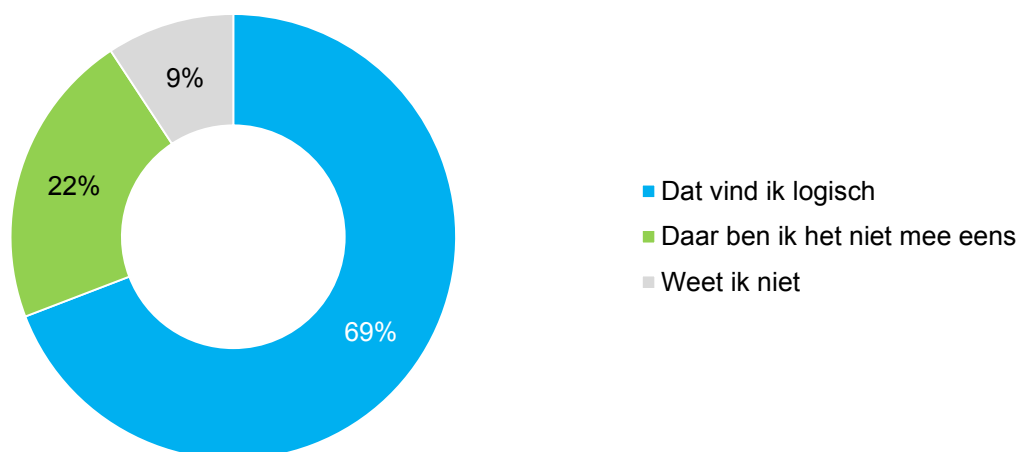


Verrekening bezorgkosten

Na de vragen over de wenselijkheid en waarschijnlijk gebruik van de nieuwe dienst, zijn twee vragen gesteld over de kosten van de dienst.

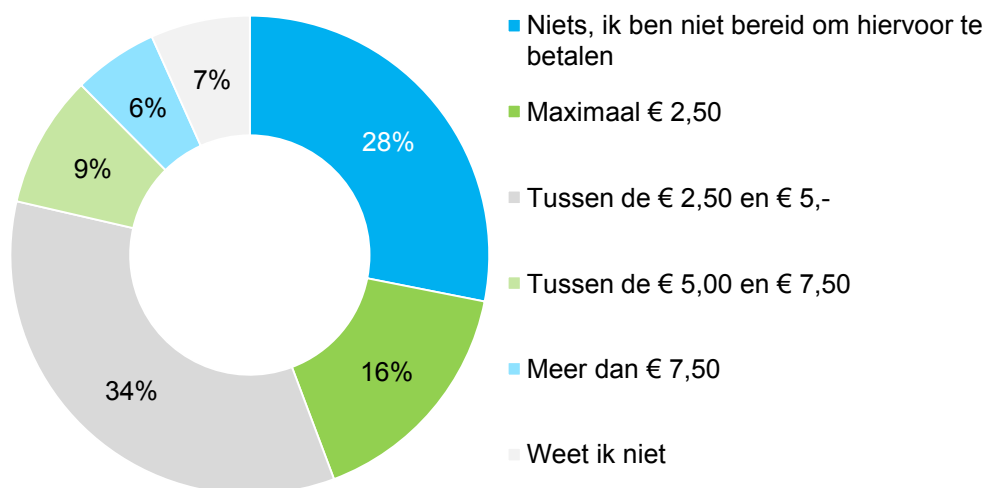
Ruim tweederde van de respondenten vindt het logisch dat de gemeente de bezorgkosten zou verrekenen in de prijs van het reisdocument. 22% is het niet eens met die verrekening en 9% heeft er (nog) geen mening over. Zie figuur 3 voor de grafische weergave.

Figuur 3: Wat vindt u er van als de kosten van bezorging worden doorberekend in de prijs van het reisdocument wanneer u voor bezorging kiest?



Er is ook gevraagd wat men bereid zou zijn (extra) te betalen voor het laten thuisbezorgen van het reisdocument. 28% van de panelleden zou er niets voor over hebben en 50% maximaal € 5,-. 15% zou meer dan € 5,- willen betalen en 7% weet het niet. Figuur 4 is de grafische weergave van deze verdeling. Overigens is er geen relatie tussen de antwoorden op de vragen in figuur 2 en 4.

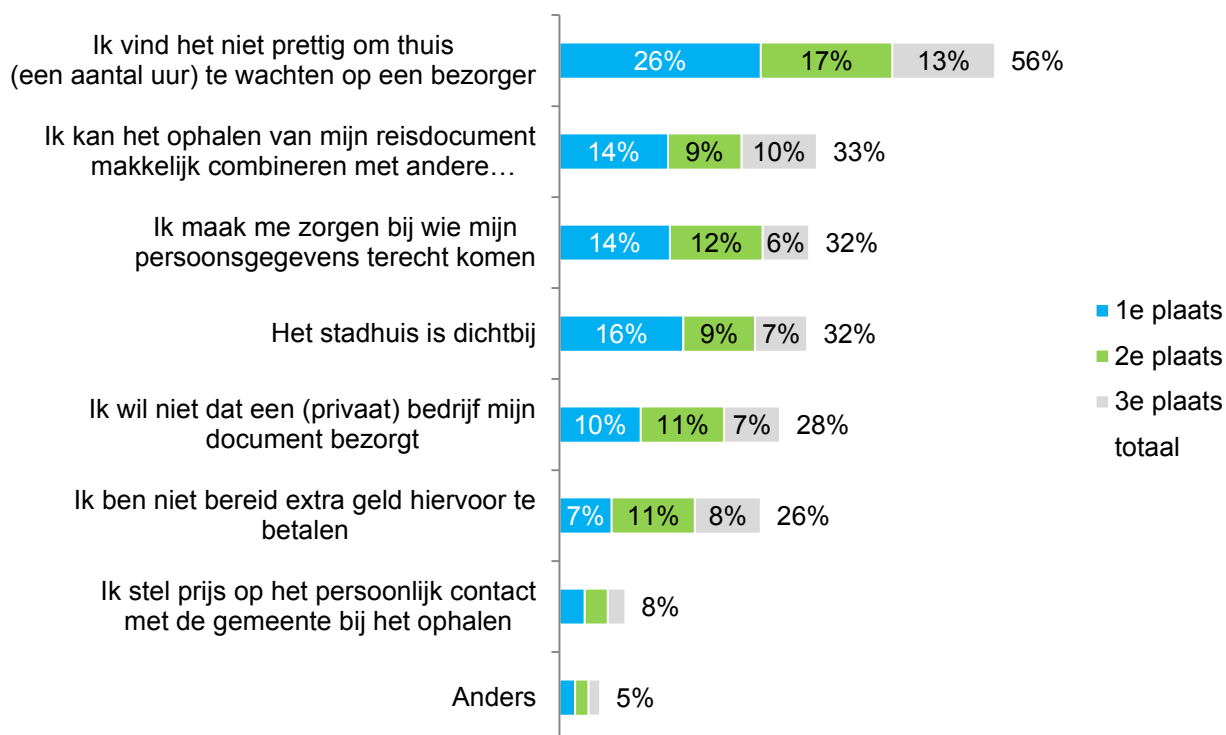
Figuur 4: Wat zou u bereid zijn te betalen voor het bezorgen van uw reisdocument?



Waarom wel of niet gebruikmaken van de dienst?

Aan de respondenten zijn mogelijke redenen voorgelegd waarom ze geen gebruik zouden maken van de bezorgdienst. Respondenten konden drie redenen aangeven, op volgorde van belangrijkheid. Zie figuur 5.

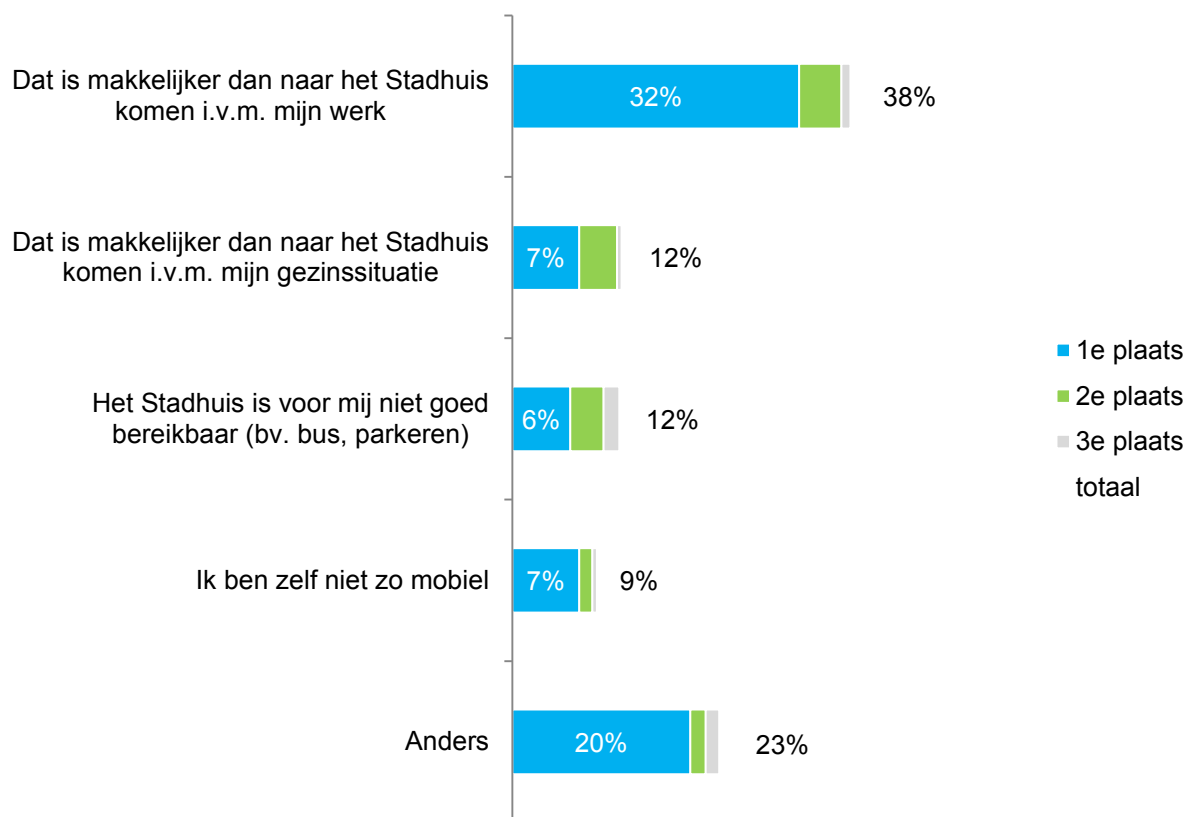
Figuur 5: Wat zouden voor u redenen zijn om GEEN gebruik te maken van deze voorziening?



Meer dan de helft van de respondenten, 56%, vindt het een nadeel dat ze moeten wachten op de bezorging. Vervolgens liggen drie andere motieven tussen de 30% en 35%. Persoonlijk contact met de gemeente staat niet hoog op het wensenlijstje inzake reisdocumenten: 8% van de respondenten geeft aan dat ze geen gebruik zou maken van de dienst omdat ze dan geen persoonlijk contact hebben.

De meest genoemde reden, 38%, om juist wel gebruik te maken van de dienst, is dat thuisbezorging makkelijker te combineren is met een baan dan een gang naar het Stadhuis. Voor jongere panelleden geldt dit veel vaker dan voor 65-plussers. Zie figuur 6 voor de verdeling.

Figuur 6: Wat zouden voor u redenen zijn om WEL gebruik te maken van deze voorziening?

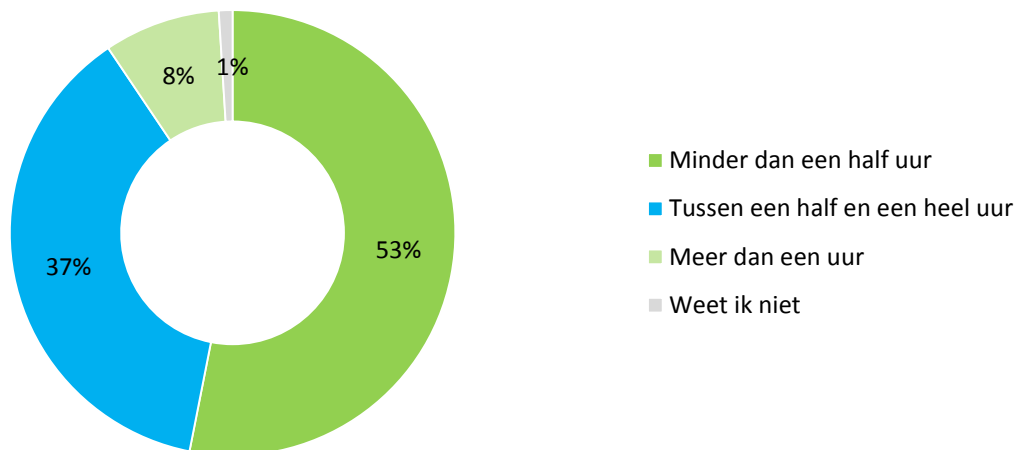


Reisduur

Voor wat betreft de reisduur naar het Stadhuis is meer dan de helft van de respondenten hier minder dan een half uur aan kwijt en 37% van de respondenten tussen een half uur en een uur. Een veel kleiner deel is langer onderweg, 8% is meer dan een uur onderweg en de resterende 1% weet het niet of vindt het moeilijk om in te schatten. Zie figuur 7 (door afrondingen telt het totaal van de percentages niet op tot 100%).

Overigens is er een duidelijk verband tussen de reisduur naar het Stadhuis en de wenselijkheid gebruik te maken van de eventuele nieuwe service (figuur 2). Mensen van wie de reisduur langer is, zijn meer geneigd gebruik te maken van het laten thuisbezorgen van reisdocumenten. Mensen die vlakbij wonen hebben minder interesse.

Figuur 7: Hoeveel tijd, inclusief reistijd, kost het u om uw reisdocument op te halen op het Stadhuis?



Tot slot

Aan het eind van de vragenlijst konden de panelleden nog opmerkingen kwijt over het onderwerp. Veel opmerkingen gaan over al dan niet voldoende mobiel zijn om naar het Stadhuis te gaan. Ook de kwetsbaarheid van een bezorgsysteem in combinatie met de gevoeligheid van de documenten in kwestie is vaak genoemd. Enkele opvallende of vaak in dezelfde strekking genoemde opmerkingen staan hieronder.

“Ik kan het nu nog makkelijk ophalen op de fiets, maar als ik ouder word ben ik misschien niet meer zo mobiel...”

“Wel fijn als mij de keuze wordt geboden tussen thuis bezorgen of zelf ophalen, dat geeft een stuk minder druk in mijn persoonlijke planning.”

“Voor mij is het handiger om bv op koopavond langs het Stadhuis te gaan om het reisdocument op te halen. Ivm werk in een andere stad ben ik doordeweeks overdag niet thuis om een pakket in ontvangst te nemen.”

“Veiligheidswaarborgen: wat gebeurt er als de koerier het document kwijtraakt?”

“Ik zou het echt raar vinden als iedereen - ongeacht of ze er gebruik van maken - zou moeten gaan betalen voor deze voorziening, als het in de totaalprijs wordt opgenomen. Het lijkt me een stuk logischer dat degene die hiervan wel gebruik wil maken daar ook zelf voor gaat betalen. Laat mensen zelf die keus maken. Het leven is al duur genoeg.”

“Hoe zit het met de oude documenten? Normaal moet je deze inleveren of worden ze geperforeerd. Draagt de bezorger hier ook zorg voor?”

“De kosten op het gemeentehuis gaan ook naar beneden, minder mensen nodig voor de uitgifte, dus mijn verwachting is dat het bezorgen niet veel meer hoeft te kosten dan het ophalen.”

Bijlage: Antwoorden uitgesplitst naar leeftijd van de respondent

	< 40 jaar	40-64 jaar	65+ jaar	totaal
Spreekt de mogelijkheid om uw reisdocument thuis of ergens anders te laten bezorgen u aan?				
Ja, het idee spreekt me aan	80%	64%	53%	65%
Nee, dit idee spreekt me niet aan	13%	26%	39%	26%
Weet ik niet	7%	10%	8%	9%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Zou u daadwerkelijk gebruik maken van een voorziening waarbij reisdocumenten op een veilige en ge- waarborgde manier thuis, op het werk of elders worden bezorgd?				
Ja, zeker	40%	34%	27%	34%
Ja, misschien	42%	33%	34%	36%
Ik denk het niet	15%	22%	26%	22%
Zeker niet	1%	10%	12%	8%
Weet ik niet / geen mening	1%	1%	1%	1%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Wat vindt u er van als de kosten van bezorging worden doorberekend in de prijs van het reisdocument wanneer u voor bezorging kiest?				
Dat vind ik logisch	73%	71%	61%	69%
Daar ben ik het niet mee eens	18%	21%	27%	22%
Weet ik niet	9%	8%	12%	9%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Wat zou u bereid zijn te betalen voor het bezorgen van uw reisdocument?				
Niets, ik ben niet bereid om hiervoor te betalen	19%	27%	38%	28%
Maximaal € 2,50	19%	16%	18%	16%
Tussen de € 2,50 en € 5,-	49%	26%	31%	34%
Tussen de € 5,00 en € 7,50	10%	11%	4%	9%
Meer dan € 7,50	3%	9%	3%	6%
Weet ik niet	0%	11%	6%	7%
Totaal	100%	100%	100%	100%

	< 40 jaar	40-64 jaar	65+ jaar	totaal
Wat zouden voor u redenen zijn om GEEN gebruik te maken van deze voorziening? (meer antwoorden mogelijk)				
Ik vind het niet prettig om thuis (een aantal uur) te wachten op een bezorger	64%	55%	48%	56%
Ik kan het ophalen van mijn reisdocument makkelijk combineren met andere bezigheden	30%	35%	31%	33%
Ik maak me zorgen bij wie mijn persoonsgegevens terecht komen	36%	33%	28%	32%
Het stadhuis is dichtbij	29%	32%	36%	32%
Ik wil niet dat een (privaat) bedrijf mijn document bezorgt	29%	29%	25%	28%
Ik ben niet bereid extra geld hiervoor te betalen	36%	24%	19%	26%
Ik stel prijs op het persoonlijk contact met de gemeente bij het ophalen	3%	7%	14%	8%
Anders	4%	6%	4%	5%
Wat zouden voor u redenen zijn om WEL gebruik te maken van deze voorziening? (meer antwoorden mogelijk)				
Dat is makkelijker dan naar het Stadhuis komen i.v.m. mijn werk	63%	38%	8%	38%
Dat is makkelijker dan naar het Stadhuis komen i.v.m. mijn gezinssituatie	15%	13%	6%	12%
Ik ben zelf niet zo mobiel	3%	7%	19%	9%
Het Stadhuis is voor mij niet goed bereikbaar (bv. bus, parkeren)	8%	11%	18%	12%
Anders	18%	21%	30%	23%
Hoeveel tijd, inclusief reistijd, kost het u om uw reisdocument op te halen op het Stadhuis?				
Minder dan een half uur	53%	52%	53%	53%
Tussen een half en een heel uur	41%	39%	33%	37%
1 tot 2 uur	3%	9%	11%	8%
Meer dan 2 uur	1%	0%	2%	1%
Weet ik niet / hangt er van af	2%	1%	1%	1%
Totaal	100%	100%	100%	100%