

# (Thuis)bezorgen reisdocument en rijbewijs

Twee keer naar het Stadskantoor voor een nieuw paspoort, identiteitskaart of rijbewijs is niet meer nodig. Vanaf maandag 2 oktober 2017 kunt u uw document veilig thuis of bijvoorbeeld op uw werk laten bezorgen. U hoeft dan alleen voor de aanvraag naar het Stadskantoor te komen. (Thuis)bezorgen kan in heel Nederland waar u maar wilt, met uitzondering van de Waddeneilanden.

## Hoe werkt het?

### **De aanvraag**

U heeft aangegeven dat u het paspoort, de identiteitskaart of het rijbewijs wilt laten (thuis)bezorgen. U ontvangt van de bezorger van Dynalogic na enkele dagen per e-mail een bevestiging, dat u heeft gekozen voor de optie (thuis)bezorgen. Dynalogic is het bedrijf dat voor de gemeente Etten-Leur verzorgt.

### **Wanneer is bezorging niet mogelijk?**

Iedereen die een aanvraag voor een reisdocument of rijbewijs doet in het Stadskantoor kan het reisdocument of rijbewijs thuis of op het werk laten bezorgen. Alleen als u een spoedaanvraag doet is dit niet mogelijk.

### **De bezorging**

U krijgt bericht van Dynalogic als uw reisdocument of rijbewijs gereed is. Daarna kunt u zelf online een bezorgafspraak inplannen. Als u geen e-mailadres heeft neemt Dynalogic telefonisch contact met u op om de bezorgafspraak met u in te plannen.

Uw paspoort of identiteitskaart kan worden bezorgd op maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 en 22.00 uur. Op zaterdag kan uw paspoort of identiteitskaart worden bezorgd tussen 08.00 en 18.00 uur.

Uw rijbewijs kan in verband met de regelgeving alleen bezorgd worden op maandag tussen 09.00 en 19.00 uur en op dinsdag tot en met vrijdag tussen 09.00 en 17.00 uur.

Geen zorgen: u hoeft niet de hele dag te reserveren. Bij de aanvraag wordt u gevraagd te kiezen voor bezorging in een dagdeel van vier uur. Op de dag van de bezorging ontvangt u 's ochtends een e-mail met een tijdvenster van twee uur. Heeft u ook uw mobiele telefoonnummer doorgegeven? Dan ontvangt u 30 tot 60 minuten voor de bezorging een sms met de exacte bezorgtijd.

## Wat moet ik doen?

### **Controle identiteit en oude document**

Bij de bezorging controleert de bezorger van Dynalogic uw identiteit. Bij een reisdocument gebeurt dat aan de hand van de pasfoto en op basis van gegevens in uw nieuwe en uw oude reisdocument(en). Zorg daarom dat **uw oude reisdocument of rijbewijs klaarligt** als de bezorger arriveert.

Let op! U moet uw reisdocument of rijbewijs **persoonlijk** in ontvangst nemen. Dit geldt ook voor andere gezinsleden (ook minderjarigen) die een reisdocument of rijbewijs hebben aangevraagd. Uw oude reisdocument of rijbewijs levert u in bij de bezorger. Deze maakt het document ter plekke ongeldig en neemt het mee. Tot slot tekent u voor ontvangst van uw nieuwe reisdocument of rijbewijs.

## **Wat kost het?**

### **Wat zijn de kosten voor het bezorgen?**

De kosten voor de (thuis)bezorging zijn € 5,25 per document met een maximum van € 10,50 als er meerdere documenten tegelijkertijd op hetzelfde adres worden bezorgd. U betaalt de kosten bij de aanvraag aan de balie.

## **Vraag en antwoord**

### **Hoe kan ik een reisdocument of rijbewijs thuis of op het werk laten bezorgen?**

Bij de aanvraag van een reisdocument of rijbewijs aan de balie geeft u aan dat u het wilt laten (thuis)bezorgen. U ontvangt van de bezorger van Dynalogic na enkele dagen een e-mail om een afspraak te maken voor het tijdstip van bezorging. Wanneer u geen e-mailadres heeft opgegeven, wordt u gebeld voor het maken van een bezorgafspraak.

### **Waar kan het document worden bezorgd?**

U kunt het document thuis laten bezorgen, maar ook op vrijwel elk ander adres in Nederland, bijvoorbeeld op uw werk. Op de Waddeneilanden wordt niet bezorgd.

### **Hoe lang duurt het voordat ik mijn reisdocument of rijbewijs thuis of op het werk bezorgd krijg?**

De aanvraag van een reisdocument of rijbewijs duurt vijf werkdagen. Zodra uw document klaar is voor bezorging neemt de bezorger online of telefonisch contact met u op voor een afspraak.

### **Op welke tijden kan mijn paspoort, identiteitskaart of rijbewijs bezorgd worden?**

Uw paspoort of identiteitskaart kan worden bezorgd op maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 en 22.00 uur. Op zaterdag kan uw paspoort of identiteitskaart worden bezorgd tussen 08.00 en 18.00 uur.

Uw rijbewijs kan in verband met de regelgeving alleen bezorgd worden op maandag tussen 09.00 en 19.00 uur en op dinsdag tot en met vrijdag tussen 09.00 en 17.00 uur.

### **Het maken van een bezorgafspraak lukt niet. Wat nu?**

In de e-mail die u van Dynalogic heeft ontvangen staat een kopje 'contact' waar u de contactgegevens van Dynalogic vindt. Mocht het niet lukken om zelf een bezorgafspraak te plannen, dan kunt u Dynalogic een e-mail sturen of telefonisch contact met hen opnemen.

### **Kan ik mijn gemaakte bezorgafspraak nog wijzigen?**

Wanneer u een bezorgafspraak heeft gepland, kunt u de bezorgafspraak wijzigen of annuleren tot een dag voor bezorging. De laatste wijziging kan op de avond voor bezorging tot 23.00 uur via MyDynalogic worden ingevoerd. De link hiervan vindt u in de e-mails die u van Dynalogic heeft ontvangen.

### **Wanneer kan ik de bezorger verwachten?**

Op de dag van bezorging ontvangt u een e-mail, waarin een specifiek bezorgmoment in een tijdvak van twee uur is opgenomen. In die e-mail ontvangt u ook een Track & Trace-link om de bezorger en uw pakket te volgen. 30 tot 60 minuten voordat de koerier bij u arriveert, ontvangt u een SMS met de exacte aankomsttijd. Dit kan alleen als uw mobiele telefoonnummer bij ons bekend is.

### **Hoe herken ik een Dynalogic-bezorger?**

Elke bezorger kan zich identificeren met een badge en draagt herkenbare Dynalogic-kleding in de kleuren rood en geel. Tevens is de foto en naam van de koerier beschikbaar via de Track & Trace-link.

### **Moet ik mijn oude document inleveren voor de ontvangst van mijn nieuwe paspoort, identiteitskaart of rijbewijs?**

Als uw reisdocument of rijbewijs is verlopen, levert u het in bij de aanvraag aan de balie. Wanneer u nog in het bezit bent van uw 'oude' reisdocument, omdat het bijvoorbeeld nog geldig was tijdens uw aanvraag bij de balie, overhandigt u dat 'oude' document aan de koerier. De koerier is hiervan op de hoogte. De gemeente zorgt voor vernietiging. Als u uw oude reisdocument of rijbewijs (mits van toepassing) niet inlevert mag de koerier het nieuwe reisdocument of rijbewijs niet overhandigen en wordt het proces afgebroken.

Wilt u uw oude paspoort of identiteitskaart houden? Dan neemt de koerier uw oude reisdocument in. Het document wordt door de gemeente achteraf volledig onklaar gemaakt en binnen drie werkdagen naar u opgestuurd. Dit kan nooit bij een rijbewijs.

### **Moet ik zelf aanwezig zijn om het reisdocument of rijbewijs in ontvangst te nemen?**

U moet het reisdocument of rijbewijs persoonlijk in ontvangst nemen, omdat de bezorger uw identiteit moet vaststellen. Dit geldt (bij reisdocumenten) ook voor minderjarigen tot 12 jaar. Hierbij moet één van de ouders of verzorgers aanwezig zijn om te tekenen voor ontvangst. Dit moet de ouder of verzorger zijn die bij de aanvraag is opgegeven. Kinderen vanaf 12 jaar tekenen zelf voor ontvangst.

### **Moet ik de bezorger binnenlaten?**

Voor de afhandeling van uw bezorging heeft de bezorger een laptop bij zich. Voor uw gemak en veiligheid is het prettig als de bezorger bij u binnen mag komen. Zo kan het document rustig en veilig aan u worden uitgereikt. Als u het niet prettig vindt om de bezorger binnen te laten, is dat geen probleem. De bezorger handelt de bezorging dan aan uw voordeur af.

### **Wat gebeurt er als ik niet aanwezig ben op moment van bezorging?**

Wanneer u niet aanwezig bent tijdens de eerste bezorging van uw paspoort, identiteitskaart of rijbewijs, laat de bezorger een kaart in uw brievenbus achter. Op deze kaart staat hoe u een nieuwe bezorgafspraak kunt inplannen (telefonisch of online). Tevens ontvangt u per e-mail de melding dat een koerier is langs geweest. U kunt zelf via MyDynalogic online een nieuwe bezorgafspraak inplannen of de bezorger neemt telefonisch contact met u op als u niet beschikt over internet. Bent u de tweede keer weer niet aanwezig, dan moet u uw reisdocument of rijbewijs bij de balie in het Stadskantoor ophalen. De kosten die u heeft betaald voor de thuisbezorging worden niet terugbetaald.

### **Is mijn privacy gegarandeerd bij het thuisbezorgen van het reisdocument of rijbewijs?**

Het reisdocument of rijbewijs wordt door de gemeente verzegeld afgeleverd bij het gespecialiseerde bezorgingsbedrijf. De bezorger opent de verzegeling van uw reisdocument bij u aan de deur om uw identiteit vast te stellen en het document aan u te overhandigen. Op de website van het bedrijf kunt u zien welke bezorger bij u aan de deur komt. U krijgt hierover op de dag van bezorging ook een e-mail.

### **Wat moet ik doen als mijn document beschadigd is?**

Wanneer de koerier nog aanwezig is en uw nieuwe paspoort, identiteitskaart of rijbewijs is beschadigd, meldt u dit dan aan de koerier. De koerier start dan de procedure van een beschadigd document. Het document wordt weer meegenomen. De koerier maakt melding van het beschadigde document. U wordt door Dynalogic en/of de gemeente geïnformeerd over de vervolgstappen.

Wanneer de koerier al is vertrokken, kunt u per e-mail ([gemeente@dynalogic.eu](mailto:gemeente@dynalogic.eu)) een melding maken dat uw paspoort, identiteitskaart of rijbewijs is beschadigd. We vragen u aan te geven wat er exact beschadigd is, eventueel met een foto. Dynalogic stemt dit af met de gemeente en stelt u op de hoogte van de verdere procedure.

## **Extra informatie**

### **Contactgegevens Dynalogic**

Telefoonnummer: (0348) 46 28 73

E-mail: [gemeente@dynalogic.eu](mailto:gemeente@dynalogic.eu)

- Openingstijden:  
maandag t/m vrijdag: 09:00 uur tot 20:00 uur
- zaterdag: 09:00 uur tot 17:00 uur

## **Contact**

Heeft u een vraag of een opmerking over het bezorgen, deze website of iets anders waar de gemeente een rol in speelt? Neem dan contact op met de gemeente via telefoonnummer **14 076**.