

(Thuis)bezorgen reisdocument en rijbewijs

Twee keer naar het Stadskantoor voor een nieuw paspoort, identiteitskaart of rijbewijs is niet meer nodig. Nu 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

Nadat u bij de aanvraag heeft aangegeven dat u het paspoort, identiteitskaart of rijbewijs wil laten (thuis)bezorgen, ontvangt u van bezorger Dynasure een bevestiging dat u heeft gekozen voor het (thuis)bezorgen. Dynasure is het bedrijf dat voor de gemeente Etten-Leur de dienstverlening verzorgt.

Bezorging niet mogelijk

Wij kunnen uw paspoort of identiteitskaart niet bezorgen als u een spoedaanvraag doet omdat u uw reisdocument snel nodig heeft. In dat geval moet u uw nieuwe document persoonlijk afhalen op het Stadskantoor.

De bezorging

U krijgt bericht van Dynasure als uw reisdocument of rijbewijs gereed is. Daarna kunt u zelf online een bezorgafspraak inplannen. Als u geen e-mailadres heeft, dan neemt Dynasure 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.

I.v.m. de regelgeving kan een rijbewijs helaas alleen bezorgd worden op maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur en op maandag ook tussen 17.00 en 19.30 uur.

Geen zorgen: u hoeft niet de hele dag te reserveren. Bij het maken van de afspraak wordt u gevraagd te kiezen voor bezorging in een tijdvak van 4 uur. Op de dag van de bezorging ontvangt u 's ochtends een e-mail met het 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 Dynasure 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 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 wettelijk ongeldig en neemt dit mee ter wettelijke vernietiging. Tot slot tekent u voor ontvangst van uw nieuwe reisdocument of rijbewijs.

Wat kost het?

Het bezorgen kost € 7,50 per document met een maximum van € 15 indien er meerdere documenten tegelijkertijd op hetzelfde adres worden bezorgd.

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 bezorgen. Na enkele dagen ontvangt u van de bezorger Dynasure een e-mail om een afspraak te maken voor het tijdstip van bezorging. Als u geen e-mailadres hebt opgegeven, wordt u gebeld voor het maken van een bezorgafspraken.

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.

Wat zijn de kosten voor het bezorgen?

De kosten voor de thuisbezorging zijn € 7,50 per document met een maximum van € 15 indien er meerdere documenten tegelijkertijd op hetzelfde adres worden bezorgd. U betaalt de kosten bij de aanvraag aan de balie.

Wanneer is bezorging niet mogelijk?

Iedereen die een aanvraag voor een reisdocument of rijbewijs doet in het Stadskantoor kan zijn reisdocument thuis of op het werk laten bezorgen, behalve als u een spoedaanvraag doet omdat u uw document snel nodig heeft.

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

Uw paspoort of identiteitskaart kan worden bezorgd op maandag tot en 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 wet- en regelgeving alleen bezorgd worden op maandag van 9-19:30 uur en op dinsdag t/m vrijdag van 9-17 uur.

Het maken van een bezorgafspraak lukt niet. Wat nu?

In de e-mail die u heeft ontvangen staat een kopje 'contact' waar u de contactgegevens van Dynasure vindt. Mocht het niet lukken om zelf een bezorgafspraak te plannen, dan kunt u een e-mail sturen of telefonisch contact 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 23.59 uur via MyDynasure worden ingevoerd. De link hiervan vindt u in de e-mails die u van Dynasure 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 bezorger 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 Dynasure-bezorger?

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

Moet ik mijn oude document inleveren voor de ontvangst van mijn nieuwe paspoort of identiteitskaart?

Als uw reisdocument 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 bijv. nog geldig was tijdens uw aanvraag bij de balie, dient u deze te overhandigen aan de bezorger. De bezorger is hiervan op de hoogte. Dynasure zorgt voor vernietiging volgens de wettelijke eisen. Als u uw oude reisdocument of rijbewijs (mits van toepassing) niet inlevert mag de bezorger het nieuwe reisdocument of rijbewijs niet overhandigen en wordt het proces afgebroken.

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. 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 tablet 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 dit niet prettig vindt, is dat geen probleem. De bezorger handelt de bezorging dan aan uw voordeur af.

Wat gebeurt er als ik niet thuis ben op moment van bezorging?

U krijgt de mogelijkheid om online een nieuwe afspraak te maken of de bezorger neemt telefonisch contact met u op als u niet beschikt over internet. Bent u de tweede keer weer niet thuis, dan moet u uw reisdocument of rijbewijs bij de balie ophalen. De kosten die u heeft betaald voor de (thuis)bezorging worden niet terugbetaald.

Is mijn privacy gegarandeerd bij het (thuis)bezorgen 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. Bij het inloggen op MyDynasure kunt u zien welke bezorger bij u aan de deur komt. U krijgt hierover op de dag van bezorging ook een mail.

Wat moet ik doen als mijn document beschadigd is?

Wanneer de bezorger nog aanwezig is en uw nieuwe paspoort, identiteitskaart of rijbewijs is beschadigd, meldt u dit dan aan de bezorger. De bezorger start dan de procedure van beschadigd document en het document wordt weer meegenomen. U wordt door de gemeente geïnformeerd over de vervolgstappen.

Wanneer de bezorger al is vertrokken, kunt u per e-mail (klantenservice@dynasure.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. Dynasure stemt dit af met de gemeente en stelt u op de hoogte van de verdere procedure.

Extra informatie

Niet thuis of op het werk?

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 bezorger is langs geweest. U kunt zelf via MyDynasure online een nieuwe bezorgafspraak inplannen.

Contactgegevens Dynasure

Telefoonnummer: 0348-462 873

E-mail: klantenservice@dynasure.eu

Openingstijden:

- o maandag t/m vrijdag: 08:00 uur tot 20:00 uur
- o zaterdag: 08:00 uur tot 17:00 uur

Contact

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