

Veel gestelde vragen - thuisbezorgen reisdocumenten

Vanaf 4 december kunt u uw aangevraagde reisdocument thuis laten bezorgen. De kosten hiervoor bedragen € 4,95 per document. Hieronder vindt u de meest gestelde vragen.

Aanvraag

Wanneer kan ik aangeven dat ik mijn reisdocument thuis wil laten bezorgen?

Dit doet u bij de aanvraag van uw paspoort of identiteitskaart. Het aanvragen van een paspoort of identiteitskaart moet altijd persoonlijk plaatsvinden op het gemeentehuis.

Welke documenten kan ik thuis laten bezorgen?

Een paspoort en een identiteitskaart.

Hoeveel bedragen de bezorgkosten?

De bezorgkosten bedragen € 4,95 per document, ook als ze tegelijk bezorgd worden (bijvoorbeeld voor uw hele gezin).

Wanneer kan ik niet voor thuisbezorgen kiezen?

- Als u een spoedaanvraag doet, omdat u snel een nieuw reisdocument nodig heeft.
- Als uw huidige paspoort een visum bevat dat u nog wilt gebruiken.
- Als u uw huidige paspoort of identiteitskaart kwijt raakt in de tijd tussen de aanvraag en de bezorging.
- Als u het reisdocument in vijf jaar tijd meer dan drie keer als vermist hebt opgegeven.
- Als uw adres 'in onderzoek' staat bij de gemeente. Dat betekent dat niet duidelijk is op welk adres u woont.

In deze gevallen kunt u uw reisdocument alleen op het gemeentehuis ophalen.

Afspraak maken

Wanneer kan ik een afspraak inplannen voor thuisbezorging?

Zodra het nieuwe reisdocument klaar is, ontvangt u een e-mail van bezorgdienst AMP Groep om een bezorgafspraak te maken.

Ik heb geen e-mailadres. Kan ik de afspraak ook telefonisch maken?

Ja, dat kan. U kunt door hen gebeld worden, maar hen ook zelf bellen. AMP Groep is van maandag tot en met donderdag van 08.00 tot 21.00 uur bereikbaar op (030) 240 8020, op vrijdag van 08.00 tot 19.00 uur en zaterdag van 08.00 tot 16.30 uur.

Kan ik de afspraak wijzigen?

Ja. Een afspraak wijzigen kan via www.mijnafspraak.nl (de link vanuit de bevestigingse-mail) of telefonisch via (030) 240 8020. Wijzigen kan nog op de dag vóór de bezorging tot uiterlijk 22.30 uur 's avonds.

Kan ik de afspraak annuleren?

Nee, u kunt de bezorgafspraak niet annuleren.

Bezorging

Wie komt mijn document bezorgen?

Op de dag van bezorging krijgt u een e-mail of sms met informatie over de bezorger (naam, foto en unieke identificatiecode). Twijfelt u over de man/vrouw aan de deur, dan kunt u de bezorger om een identificatiecode vragen. Alleen de bezorger weet deze code. Bij de bezorging is uw privacy gegarandeerd. AMP Groep heeft ruime ervaring met het bezorgen van (persoonlijke) documenten waarbij identiteitscontrole een rol speelt. Zij werken ook voor banken en telecombedrijven.

Hoe laat komt de bezorger?

Op de dag van bezorging krijgt u een e-mail of sms met informatie over de bezorger. Daarin staat ook het tijdstip van de bezorging. Dit is een tijdvak van twee uur, bijvoorbeeld van 10.00 tot 12.00 uur. Via www.mijnafspraak.nl kunt u de aankomst van de bezorger volgen: er telt een klokje af tot het bezorgmoment.

Waar kan ik mijn document laten bezorgen?

AMP Groep bezorgt uw document op het adres waar u woont, werkt of verblijft. Dat kan een adres zijn in heel Nederland, behalve op de Waddeneilanden.

Wanneer kan AMP Groep mijn document bezorgen?

AMP Groep bezorgt uw document van maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 uur en 22.00 uur en op zaterdag tussen 08.30 uur en 18.00 uur. U kiest zelf welk moment u het beste uitkomt.

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

Dan kunt u een nieuwe afspraak maken via www.mijnafspraak.nl Had u de afspraak telefonisch gemaakt? Dan neemt de bezorger opnieuw telefonisch contact met u op. Ook kunt u AMP Groep zelf bellen via (030) 240 8020. Bent u voor de tweede keer niet thuis, dan moet u het document bij het gemeentehuis ophalen.

Moet ik de bezorger binnenlaten als hij mijn document komt afleveren?

Nee, dat hoeft niet. Voor uw gemak en veiligheid raden we dat wel aan. Zo kunt u het document rustig en veilig in ontvangst nemen. Vindt u het niet prettig om de bezorger binnen te laten, dan handelt hij/zij de bezorging aan de voordeur af.

Wat moeten ik doen als ik na zeven dagen nog geen sms of e-mail heb ontvangen voor bezorging?

Bekijk dan de status van uw bezorging op www.mijnafspraak.nl of neem contact op met AMP Groep via (030) 240 8020.

De levering van het nieuwe document

Hoe vindt de uitlevering plaats van het nieuwe reisdocument?

De bezorger van AMP Groep opent het verzegelde reisdocument bij u aan de deur. Hij of zij controleert uw identiteit en u tekent voor ontvangst. Voor de bezorging geldt:

- U moet het reisdocument zelf in ontvangst nemen. Iemand anders kan dat niet doen.
- Laten meerdere gezinsleden of huisgenoten documenten bezorgen, dan moeten zij allemaal aanwezig zijn op het moment van de bezorging.
- Kinderen van 12 jaar en ouder moeten zelf tekenen voor ontvangst.
- Voor kinderen tot 12 jaar tekent een volwassene die zich kan legitimeren met een geldig legitimatiebewijs.

Oude document

Moet ik mijn oude paspoort of identiteitskaart inleveren?

Is uw oude paspoort of identiteitskaart nog geldig op het moment van de aanvraag op het gemeentehuis? Dan moet u het reisdocument bij de bezorger van AMP inleveren. De bezorger maakt ter plekke het document ongeldig en vernietigt het document op het hoofdkantoor (tenzij is gekozen voor retour sturen, zie hieronder). Is uw oude paspoort of identiteitskaart verlopen? Dan levert u het document al op het gemeentehuis in op het moment dat u een nieuw document aanvraagt.

Kan ik mijn oude paspoort of identiteitskaart bewaren?

Wilt u uw oude reisdocument bewaren, bijvoorbeeld vanwege visumstempels, dan kunt u dat aangeven bij de bezorger. U levert dan het document wel bij hem/haar in, maar krijgt het later per post terug. Hoe dat werkt? De bezorger maakt ter plekke het document ongeldig en neemt het document in. Op het hoofdkantoor wordt het document officieel 'ontwaard' en per post retour gestuurd.

Meer informatie?

Neem contact op met AMP. Dit kan telefonisch via (030) 240 80 20, via Twitter @AMPgroep of via www.ampgroep.nl.