WERKORGANISATIE
Druten Wijchen

Agenda Dienstverlening 2026-2029



Inhoudsopgave

1. Inleiding 4
2. Terugblik ‘Agenda Dienstverlening dichtbij’ 5
3. Belangrijkste ontwikkelingen 6
3.1. Groeiende groep mensen minder zelfredzaam 6
3.2. Digitalisering, AI en Cyberveiligheid 6
3.3. Grote diversiteit onder burgers 7
4. Ideeën en ervaringen uit de praktijk 8
4.1. Input van inwoners 8
4.2. Input vanuit de organisatie 8
5. Koers 9
5.1. Focus op mensgericht werken 9
5.2. Nieuwe technologieën 10
5.3. Digitaal toegankelijk en bereikbaar 10
5.4. Monitoring en continu verbeteren 10
5.5. Verandering is de enige constante 11
6. Projecten 12
6.1. Procesoptimalisatie op basis van klantreizen 12
6.2. Digitaal portaal 13
6.3. Sneller en beter antwoord 14
6.4. Betere (proactieve) dienstverlening op basis van data 15
6.5. Inwonerspanel per gemeente 16
6.6. AI en dienstverlening 16
6.7. Vervolgtraject dienstverleningsprincipes 18
6.8. Participatie en co-creatie 19
7. Globale planning 20
8. Uitvoering en evaluatie 20
9. Dagelijkse dienstverlening 21
9.1. Wet- en regelgeving 21
9.2. Lopende projecten 22
10. Bronnen 23

Voorwoord

Met veel plezier presenteren wij de Agenda Dienstverlening 2026–2029. Dit is een mooie en belangrijke stap vooruit voor de gemeenten Druten en Wijchen. De Werkorganisatie Druten Wijchen (WDW) ondersteunt beide gemeenten al jaren in de dienstverlening aan inwoners en ondernemers. Dankzij de inzet van ongeveer 530 betrokken collega's staat er een stevig fundament waar we trots op zijn.

Onze dienstverlening wordt al lange tijd positief beoordeeld. Dat is iets om trots op te zijn! De wereld om ons heen verandert echter snel. Inwoners hebben nieuwe wensen en verwachtingen. Ook biedt technologie steeds weer nieuwe kansen. Daarom willen we onze dienstverlening blijven vernieuwen en klaar maken voor de toekomst.

Een enthousiaste werkgroep van collega's uit verschillende teams heeft onderzocht wat inwoners belangrijk vinden, nu én in de komende jaren. Ook hebben we veel informatie opgehaald bij inwoners en ondernemers zelf. Deze inzichten geven ons richting en helpen ons om de juiste keuzes te maken.

Onze dienstverlening blijft persoonlijk en mensgericht. We staan dichtbij inwoners en ondernemers, met aandacht en betrokkenheid. Daarnaast zetten we in op digitale innovaties, zoals kunstmatige intelligentie (AI) en datagedreven werken. Deze technieken helpen ons om slimmer en efficiënter te werken. Maar één ding is zeker: technologie ondersteunt ons werk, het vervangt niet het persoonlijke contact.

Met deze agenda zetten we samen een stap naar een moderne, flexibele en toekomstgerichte dienstverlening. Een dienstverlening die past bij de behoeften van vandaag én klaar is voor de uitdagingen van morgen.

Wij bedanken iedereen die heeft meegewerkt aan deze agenda. Dankzij jullie inzet kunnen we blijven bouwen aan een sterke, betrouwbare en toegankelijke overheid voor alle inwoners en ondernemers van Druten en Wijchen.

Heel veel leesplezier!



Sigrid Sengers,

burgemeester gemeente Druten



Renske Helmer-Englebert,

burgemeester gemeente Wijchen

1. Inleiding

Het vertrouwen in de overheid staat onder druk. In een tijd van polarisatie, misinformatie, verandering en onzekerheid kunnen we als lokale overheid het verschil maken door dicht bij onze inwoners, ondernemers en partners[1] te staan.

We bouwen voort op het stevige fundament dat in de oude agenda (2021-2024) is gelegd. Naast de projecten in deze agenda draait onze dagelijkse dienstverlening gewoon door. We zijn robuust en flexibel, en kunnen goed inspelen op veranderingen in de organisatie en samenleving. Met deze Agenda Dienstverlening 2026-2029 zetten we een volgende stap in het verbeteren van onze dienstverlening: betrouwbaar, mensgericht en toekomstbestendig.

Persoonlijke aandacht blijft de kern van onze dienstverlening. Tegelijkertijd omarmen we ook de digitale innovaties zoals kunstmatige intelligentie (AI) en datagedreven werken om ons werk efficiënt en effectief te organiseren. Hiermee kunnen we onder andere trends en patronen sneller herkennen en informatie scherper duiden om onze dienstverlening snel en continu te verbeteren. Digitale technologie ondersteunt, maar vervangt niet het contact van mens tot mens.

In deze Agenda Dienstverlening staan onder andere:

- Onze ervaringen van afgelopen jaren
- De belangrijkste ontwikkelingen
- Ideeën en ervaringen uit de praktijk
- Koers voor de komende jaren
- Vertaling van koers naar acht projecten
- Een globale planning van 2026 tot 2029
- Uitvoering en evaluatie

[1] Als gemeente spreken we liever niet van klanten. Het gebruik van inwoners, ondernemers en partners heeft onze voorkeur. Voor de leesbaarheid hebben we deze opsomming ingekort naar inwoners. Met inwoners bedoelen we dus ook onze ondernemers en partners.

2. Terugblik ‘Agenda Dienstverlening dichtbij’

De Agenda Dienstverlening dichtbij (2021-2024) is inmiddels afgerond. Uit de evaluatie blijkt dat we een stevige basis hebben gelegd voor een toekomstbestendige en mensgerichte dienstverlening.

Zo hebben we de dienstverlening onder andere verbeterd door:

- Het vergroten van onze dienstverlenende vaardigheden
- Het versterken van onze inzet op participatie en cocreatie door o.a. het digitaal participatieplatform, het participatiekader voor de gemeente Wijchen
- Investering in de komst van de drie gebiedscoördinatoren voor gemeente Wijchen en de investering voor een adviseur participatie en ontmoeten in gemeente Druten
- Het toegankelijker en gebruiksvriendelijker maken van bestaande digitale kanalen
- Het toevoegen van nieuwe kanalen, zoals een Chatbot en Livechat
- Het verzamelen van klantsignalen via diverse meetinstrumenten, en het doorvoeren van verbeteringen op basis van deze inzichten
- De eerste stappen om te komen tot een Omnichannelstrategie waar mensen een goede doorloop in gebruik van verschillende contactkanalen ervaren en het voldoen aan de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer.

Met deze projecten hebben we de afgelopen jaren stappen in de goede richting gezet en de dienstverlening dichterbij inwoners gebracht.

Maar de maatschappelijke ontwikkelingen zijn niet stil blijven staan. De trends die we eerder hebben beschreven, zijn nog steeds actueel en sommige ontwikkelingen gaan zelfs sneller dan verwacht. Ook zijn er nieuwe ontwikkelingen en daarmee uitdagingen bijgekomen. Deze veranderingen hebben invloed op de wijze waarop wij onze dienstverlening organiseren. Daarom blijven we deze ontwikkelingen volgen en bepalen we hoe we hier de komende jaren op inspelen.

Een aantal projecten in de oude agenda zijn als opgave zo groot dat het jaren duurt voordat we dit gerealiseerd hebben. Daarnaast speelde er een aantal factoren waardoor sommige projecten vertraging hebben opgelopen. Denk bijvoorbeeld aan Corona en de Oekraïne- en vluchtelingencrisis waardoor onze inzet getemporiseerd moest worden omdat medewerkers in andere opgaven nodig waren. Sommige projecten zoals Omnichannelstrategie[2], track & trace (statusinformatie) en monitoring klantsignalen krijgen daarom een vervolg in de deze agenda.

[2] Volgens de VNG is een omnichannelstrategie voor gemeenten een aanpak om dienstverlening toekomstbestendig te maken, waarbij alle kanalen (digitaal en fysiek) naadloos zijn geïntegreerd om een samenhangende, klantgerichte ervaring te bieden.

3. Belangrijkste ontwikkelingen

De samenleving verandert voortdurend en dit heeft grote invloed op onze toekomstige dienstverlening. We hebben de belangrijkste ontwikkelingen in dit hoofdstuk verder uitgewerkt.

3.1. Groeiende groep mensen minder zelfredzaam

De wereld wordt voor veel mensen steeds complexer. Steeds meer mensen hebben moeite om zelfstandig zaken te regelen. Dat heeft verschillende redenen. Door de hoeveelheid aan regels, toeslagen, veranderingen en digitalisering wordt het voor veel mensen steeds ingewikkelder om te begrijpen waar ze gebruik van kunnen maken. Daarnaast komen lees- en schrijfproblemen steeds vaker voor. Vooral door de toename van nieuwkomers en de afnemende leesvaardigheid bij jongeren.

De vergrijzing heeft grote invloed op de zelfredzaamheid. Het aantal ouderen neemt sterk toe, terwijl het aantal mantelzorgers en zorgprofessionals afneemt. In 2035 is 26,2% van de inwoners van Druten en 27,9% van de inwoners van Wijchen 65 jaar of ouder. In deze groep zijn ook veel mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. Daarnaast krijgen ouderen vaker te maken met beperkingen en wordt hun sociaal netwerk steeds kleiner. Ook zijn ouderen vaak minder handig met computers en internet. Het zijn echter niet alleen ouderen die moeite hebben met de digitalisering. Van de mensen tussen de 16 en 65 jaar mist ruim 20% basis digitale vaardigheden.



Zonder structurele maatregelen zoals bijvoorbeeld een inclusieve digitalisering dreigt een groeiende kloof tussen zelfredzame en niet-zelfredzame inwoners.

3.2. Digitalisering, AI en Cyberveiligheid

Onze samenleving wordt steeds digitaler en steeds meer mensen verwachten ook op deze manier gebruik te kunnen maken van onze dienstverlening. Daarom worden ook steeds meer producten en diensten digitaal aangeboden. Contact verloopt vaker via onlinekanalen en organisaties maken steeds meer gebruik van digitale dossiers. In de zorg maken we bijvoorbeeld steeds vaker digitaal een afspraak met de huisarts of delen we medische gegevens in een beveiligde omgeving. Onze bankzaken regelen we al jaren via internet en grote webshops zijn niet meer weg te denken uit ons dagelijks leven.

Ook de overheid digitaliseert in een hoog tempo. Een voorbeeld hiervan is de nieuwe Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer. Deze wet geeft inwoners vanaf 1 januari 2026 het recht om officiële berichten zoals aanvragen, besluiten, klachten en zienswijzen, digitaal naar gemeenten en andere overheidsorganisaties te sturen.

Naast digitalisering zijn er grote technologische ontwikkelingen, zoals kunstmatige intelligentie (AI). Deze ontwikkeling biedt veel kansen op het gebied van efficiëntie en toegankelijkheid. Tegelijkertijd roept ze belangrijke ethische en maatschappelijke vragen op, vooral rond privacy en veiligheid. In 2024 gaven 2,4 miljoen mensen van 15 jaar en ouder aan slachtoffer te zijn geweest van één of meer vormen van online criminaliteit.

Er zijn veel mogelijkheden in digitalisering en nieuwe technologieën zoals AI om kansen te benutten. Tegelijkertijd zijn er risico's zoals cybercriminaliteit en digitale vaardigheid van mensen. Digitalisering maakt veel makkelijker, maar ook afstandelijker. Mensen willen niet alleen efficiënt geholpen worden, ze willen zich ook gehoord voelen.

3.3. Grote diversiteit onder burgers

Nederlanders verschillen sterk in opleidingsniveau, inkomen, digitale vaardigheden, culturele achtergrond en vertrouwen in instituties. De feitelijke polarisatie in Nederland blijkt minder ernstig dan veel mensen denken maar het wij-zij gevoel is er wel.

Naarmate de inkomens- en vermogensverschillen toenemen, leven mensen in gescheiden werelden. Rijken en armen komen elkaar minder tegen op school, werk of in de buurt. In sommige gemeenten is het verschil in levensverwachting tussen arm en rijk meer dan 6 jaar. Mensen met lagere inkomens voelen zich vaker niet gehoord of vertegenwoordigd in de politiek wat bijdraagt aan dalend vertrouwen in politiek en instituties.

Ondanks de grote diversiteit onder burgers richt de overheid haar beleid en communicatie vaak op een fictieve 'gemiddelde burger'. Hierdoor sluit de dienstverlening niet altijd aan bij de uiteenlopende behoeften in de samenleving. Uit het rapport *Burgerperspectief op dienstverlening van de overheid* blijkt dat mensen met lagere inkomens of beperkte digitale vaardigheden zich vaker buitengesloten voelen. Bovendien vergroot het gebruik van abstracte en ambtelijke taal het risico op uitsluiting van burgers die minder taalvaardig zijn of weinig bekend zijn met overheidsprocessen. Dit versterkt de kloof tussen overheid en burger. De Nationale Ombudsman onderstreept daarom ook het belang van maatwerk en een persoonlijke benadering, vooral in kwetsbare situaties, omdat een standaardaanpak niet voor iedereen werkt.

4. Ideeën en ervaringen uit de praktijk

Naast de belangrijkste maatschappelijke ontwikkelingen zijn er ook waardevolle inzichten verzameld uit onderzoek onder onze inwoners, ondernemers, partners en eigen organisatie. Deze informatie biedt een scherp beeld van wat er speelt in beiden gemeenten en vormt, samen met interne analyses binnen de werkorganisatie, de basis voor het bepalen van belangrijke thema's. Op die manier werken we gericht aan het verbeteren van onze dienstverlening voor de komende jaren, met oog voor wat inwoners écht nodig hebben.

4.1. Input van inwoners

Ondanks de maatschappelijke uitdagingen ontvangen beide gemeenten al jaren op rij een positieve waardering voor de dienstverlening blijkt uit de Inwoners- en Ondernemerspeiling (IOP). Er zijn echter ook onderdelen die beter kunnen blijkt uit onder andere het IOP, monitoring klantsignalen en het jaarverslag interne klachtbehandeling.

Het nakomen van afspraken, bereikbaarheid, empathie, bureaucratie, tijdige en duidelijke communicatie, systeemdenken, professionele houding en participatie zijn de belangrijkste aandachtspunten. We vinden het daarom belangrijk om de input van onze inwoners mee te nemen bij het bepalen van onze koers en de projecten waarmee we de dienstverlening voor de korte én lange termijn willen verbeteren.

4.2. Input vanuit de organisatie

Dienstverlening is van ons allemaal. Alle collega's leveren dagelijks diensten aan inwoners en hebben waardevolle input als het aankomt op het verbeteren van de dienstverlening. Daarom vinden we het belangrijk dat zij vanuit hun expertise meedenken over de koers en projecten voor de komende jaren.

Voor de nieuwe Agenda Dienstverlening hebben wij input opgehaald uit de hele organisatie. We hebben een werkgroep samengesteld met vertegenwoordigers uit elk domein en samen met deze collega's sessies georganiseerd. Deze sessies leverden heel veel ideeën op waarmee we onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Ook in het programma Informatie op Orde staan een aantal activiteiten die aansluiten bij de dienstverlening. De belangrijkste activiteiten zijn; de aanbesteding van een nieuw zaaksysteem, Visie op Zaakgericht Werken en digitaal portaal (of vergelijkbare oplossing) voor contact en statusinformatie.

We hebben de verzamelde ideeën geclusterd en samen met de werkgroep beoordeeld, gerankt en na verdere uitwerking opgenomen in de Agenda Dienstverlening. Uit deze analyse komen duidelijke verbeterpunten naar voren, zoals het verbeteren van de kwaliteit en toegankelijkheid van informatie, en het versterken van onze dienstverleningsprincipes. Daarnaast zien we kansen om veel processen eenvoudiger te maken, zodat we inwoners efficiënter en klantgerichter van dienst kunnen zijn.

5. Koers

Met de nieuwe Agenda Dienstverlening 2026-2029 zetten we een volgende stap in het verbeteren van onze dienstverlening. Deze stap sluit aan op de koers zoals verwoord in de Toekomstvisie Druten 2040 en het Strategisch Kompas Wijchen 2035 en de eerdere koers zoals ingezet met de Agenda Dienstverlening 2021-2024.

Met de fundamenten die we eerder hebben gelegd, aangevuld met de belangrijkste ontwikkelingen en waardevolle input van onze inwoners en ondernemers, weten we wat ons te doen staat. Hiermee kunnen we de komende jaren gericht werken aan het versterken en toegankelijker maken van onze dienstverlening.

De samenleving verandert snel en wij bewegen mee. Daarom werken we aan een betrouwbare, toekomstbestendige en mensgerichte dienstverlening: we bieden persoonlijke dienstverlening waar dat nodig is en maken de gemeenten 24/7 digitaal toegankelijk en bereikbaar waar het kan. Door juist op beide elementen in te zetten, versterken we onze dienstverlening. Omdat we eenvoudige vragen en/of diensten digitaal afhandelen kunnen we de vrijgekomen tijd en capaciteit inzetten om persoonlijke dienstverlening en contact te versterken waar het echt nodig is.

5.1. Focus op mensgericht werken

Een belangrijk element in de koers is onze focus op mensgericht werken. Met deze agenda bouwen we samen verder aan een meer mensgerichte gemeente. Een mensgerichte overheid ontstaat niet vanzelf. Het vergt bewuste keuzes, slimme strategieën en de wil om gebruikers écht centraal te zetten. Hierin hebben we met de oude Agenda ‘Dienstverlening dichtbij’ al de eerste stappen gezet. Denk bijvoorbeeld aan onze inzet op werken vanuit de bedoeling, het vergroten van dienstverlenende vaardigheden en onze inzet op het versterken van participatie en cocreatie.

In de nieuwe Agenda Dienstverlening geven we hier een vervolg aan. Door het werken vanuit de bedoeling stevig te verankeren in onze organisatie en processen, geven we hier een vernieuwde invulling aan.

Complexe vragen zijn vaak domein overstijgend en vragen om maatwerk én ondernemerschap. De regie tussen de verschillende vakdisciplines pakken we samen op om één antwoord voor onze inwoners te formuleren. We optimaliseren deze (werk)processen en bouwen aan een organisatie waarin samenwerking, verantwoordelijkheid en aandacht voor de mens centraal staan.

Ook geven we een vervolg aan participatie met nieuwe participatie projecten en de gebiedscoördinatoren in de dorpen en wijken in de gemeente Wijchen. In de gemeente Druten start in 2026 de adviseur participatie en ontmoeten. Zo staan we dicht bij de mensen voor wie we werken en benutten we beter de kracht van de samenleving en onze netwerken. Daarnaast ontwikkelen we een inwonerspanel waarmee we inwoners op een laagdrempelige en structurele manier betrekken bij het maken en toetsen van beleid.

Intern investeren we in duidelijke communicatievaardigheden, werken vanuit de bedoeling en sterke dienstverlenende vaardigheden. In de WDW Academie bieden we diverse trainingen gericht op communicatie, participatie en de dienstverleningsprincipes om onze medewerkers te helpen hun vaardigheden hierin te vergroten.

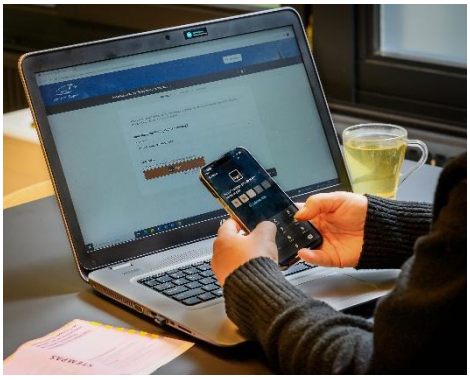
5.2. Nieuwe technologieën

Nieuwe technologieën in de digitale dienstverlening maken het mogelijk om eenvoudige vragen snel en efficiënt af te handelen. Hierdoor ontstaat er meer ruimte voor maatwerk, persoonlijke aandacht en ondersteuning op de momenten dat dit echt nodig is. Vooral mensen die minder zelfredzaam zijn, hebben baat bij maatwerk en intensiever persoonlijk contact.

We maken al gebruik van verschillende AI-toepassingen en blijven deze toepassingen evalueren en optimaliseren. Maandelijks worden er honderden nieuwe AI-tools gelanceerd, maar welke past én voldoet aan de strenge eisen die wij stellen (denk aan privacy, veiligheid, wetgeving) binnen de organisatie? We gaan daarom niet op zoek naar dé AI-tool, maar zoeken naar digitale oplossingen die onze organisatie kan helpen bij bijvoorbeeld procesoptimalisatie, datagedreven werken, en sneller en betere dienstverlening.

We zorgen als organisatie voor veilige en gebruiksvriendelijke digitale kanalen. Uiteraard handelen wij volgens de AVG en de geldende veiligheidsnormen. Zo waarborgen wij dat onze dienstverlening zowel juridisch als technisch voldoet aan alle vereisten voor dataveiligheid en vertrouwelijkheid.

5.3. Digitaal toegankelijk en bereikbaar



In de communicatie tussen gemeente en inwoners en ondernemers wordt veel informatie uitgewisseld via verschillende kanalen, die zowel digitaal als fysiek naadloos op elkaar moeten aansluiten. We zorgen ervoor dat onze digitale dienstverlening voor *iedereen* bruikbaar en begrijpelijk is, zodat alle inwoners en ondernemers volwaardig kunnen deelnemen.

In het digitaal portaal hebben inwoners straks 24/7 inzicht in bepaalde aanvragen en meldingen. Met deze Omnichannelstrategie maken we dienstverlening niet alleen toegankelijk, maar ook persoonlijk en betrouwbaar en via verschillende kanalen. Zo bouwen we aan een gemeente die écht dichtbij is.

Naast een portaal kunnen inwoners en ondernemers de gemeente ook bereiken via e-mail, webformulieren, Whatsapp, telefoon en afspraak op locatie. De toegankelijkheid en bereikbaarheid van deze kanalen blijven we optimaliseren voor inwoners en ondernemers. Ook hebben we aandacht voor inwoners die minder digitaal vaardig zijn en blijven we zoeken naar de juiste oplossingen.

Omdat het Klant Contact Centrum (KCC) vaak het eerste contactmoment is voor inwoners zorgen we voor een goede bereikbaarheid, informatie op orde, snel antwoord of doorverwijzing naar de juiste medewerker.

5.4. Monitoring en continu verbeteren

We beschikken over een grote hoeveelheid klantsignalen afkomstig uit verschillende kanalen. Deze signalen willen we bundelen in een overzichtelijk dashboard en periodiek bespreken met betrokken disciplines. Op basis hiervan kunnen we gerichte verbeteracties uitvoeren die aansluiten bij de wensen en behoeften van onze inwoners en ondernemers.

Onze aanpak richt zich op het regelmatig evalueren van resultaten en het proactief sturen op verbeteringen. Dit kan variëren van snelle, praktische oplossingen (quick wins) tot beleidsmatige aanpassingen die inspelen op structurele behoeften.

Daarnaast hechten wij veel waarde aan de mening van inwoners en ondernemers. Daarom zetten we in op diverse kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeken. Via deze onderzoeken halen we actief feedback op, zodat we verbeteracties kunnen onderbouwen en doorvoeren.

Door deze werkwijze monitoren we onze dienstverlening continu en zorgen we ervoor dat deze aansluit bij de behoeften van onze inwoners en ondernemers. Waar nodig sturen we tijdig bij om de kwaliteit van onze dienstverlening te waarborgen.

5.5. Verandering is de enige constante

Deze agenda geeft de koers en belangrijkste opgaven voor de komende jaren weer. Daarnaast is het belangrijk dat we flexibel blijven inspelen op wat nodig is. Wanneer deze nieuwe projecten niet binnen het bestaande kader passen, wordt er een aanvullend voorstel voor besluitvorming voorgelegd.

6. Projecten

De koers hebben we vertaald naar projecten waarin mensgericht werken en digitalisering elkaar versterken. Enerzijds benutten we de mogelijkheden van nieuwe technologieën om onze dienstverlening slimmer, sneller en toekomstbestendiger te maken. Anderzijds zorgen we ervoor dat deze digitale oplossingen bijdragen aan een persoonlijke benadering, waarbij toegankelijkheid en gebruiksgemak voor alle inwoners centraal staan. Zo bouwen we verder aan een dienstverlening die zowel innovatief als betrokken is.

6.1. Procesoptimalisatie op basis van klantreizen

We werken actief aan het terugdringen van bureaucratie en het vergroten van gebruiksvriendelijkheid door onze processen te optimaliseren op basis van klantreizen. Hierdoor wordt de dienstverlening eenvoudiger, sneller en meer afgestemd op de behoeften van de gebruiker.

We merken dat een deel van onze processen nog niet geoptimaliseerd zijn. Sommige processen zijn verouderd en bij sommige processen bestaat er intern onduidelijkheid over wie verantwoordelijk is voor een proces, vooral bij processen die meerdere domeinen raken. Dit belemmert een soepele samenwerking en leidt tot vertragingen in de dienstverlening. Om onze inwoners beter en sneller te helpen, bekijken we deze processen opnieuw en verbeteren we deze daar waar dat nodig is. Dat doen we aan de hand van klantreizen[3].

Met dit project maken we onze dienstverlening eenvoudiger, sneller en toegankelijker. We richten processen zo optimaal mogelijk in en halen overbodige stappen eruit. Door processen te optimaliseren op basis van klantreizen zorgen we ervoor dat:

- Inwoners sneller geholpen worden
- De digitale toegankelijkheid verbetert
- Er regie komt op domein overstijgende processen
- De samenwerking tussen domeinen en teams versterkt wordt

We selecteren elk jaar een aantal processen uit om te verbeteren. Daarbij kijken we naar processen die direct van invloed zijn op onze inwoners, die veel gebruikt worden, complex zijn en processen die meerdere domeinen raken. Denk hierbij aan het aanvragen van een vergunning, indienen van zienswijze of het maken van bezwaar.

We gaan in gesprek met inwoners en doorlopen samen de klantreizen. Ook betrekken we mensen die minder zelfredzaam zijn, zoals laaggeletterden en mensen met beperkte digitale vaardigheden. De ervaringen van onze inwoners geven ons belangrijke inzichten in de werking van onze dienstverlening in de praktijk. We onderzoeken samen met de inwoners onder andere hoe zij onze dienst ervaren, hoeveel contactmomenten er zijn, via welke kanalen zij contact zoeken, hoe deze kanalen samenwerken en wat inwoners nodig hebben om goed geholpen te worden.

Dit project sluit aan op het programma Informatie op Orde en het project Procesgericht

[3] Een klantreis laat zien welke stappen een inwoner doorloopt om een dienst van de gemeente af te nemen. We kijken naar alle contactmomenten en ervaringen: van het eerste contact tot de afronding.

Werken. Beide trajecten richten zich op het herinrichten van werkprocessen volgens generieke standaarden. Daarbij worden proceseigenaren aangewezen en worden verantwoordelijkheden duidelijk belegd.

Een succesvolle afronding van deze trajecten is een belangrijke randvoorwaarde voor het project Procesoptimalisatie op basis van klantreizen. Zodra de basis op orde is, kan dit project zich richten op het verbeteren van processen vanuit het perspectief van dienstverlening.

Doelen

- Per jaar optimaliseren we 3-5 (werk)processen (afhankelijk van complexiteit) met behulp van klantreizen.

6.2. Digitaal portaal

Inwoners en ondernemers verwachten dat ze op elk moment en vanaf elke plek hun zaken met de gemeenten kunnen volgen. Uit onderzoek blijkt dat twee op de drie inwoners graag gebruikmaakt van een digitaal portaal of de gemeentelijke website om zaken met de gemeente te regelen. Om die reden investeren we de komende jaren in een digitaal portaal voor beide gemeenten. Met het digitaal portaal bieden we inwoners onder andere de volgende mogelijkheden:

- Het opstarten van een aanvraag
- De status van hun aanvraag te volgen
- Aanvullen van een bestaande aanvraag met bijvoorbeeld aanvullende documentatie;
- Berichten van de gemeente te ontvangen
- Persoonlijke gegevens in te zien en aan te vullen

Dit zorgt voor meer inzicht en duidelijkheid voor inwoners en vermindert het aantal vragen aan medewerkers. Hierdoor kunnen medewerkers hun aandacht richten op complexe vragen van inwoners. Het digitaal portaal biedt veiligheid, vergroot transparantie en versterkt zo het vertrouwen tussen inwoner en gemeente.

Doelen

- In 2026 verzamelen we input (vanuit dienstverlening) voor het Programma van Eisen t.b.v. de aanbesteding van een nieuw zaaksysteem door Informatiemanagement.
- In 2026-2027 brengen we de processen (die in het zaaksysteem staan) in kaart die in aanmerking komen voor het digitaal portaal.

De aanbesteding van een nieuw zaaksysteem[4] biedt een mooie kans om het zaaksysteem en het digitaal portaal goed op elkaar af te stemmen. We onderzoeken of het digitaal

[4] Een zaaksysteem is een softwaretool die je helpt bij het beheren van zaken of dossiers binnen je organisatie. Het systeem begeleidt de zaak van begin tot eind en zorgt voor overzicht en controle gedurende het proces.

portaal onderdeel wordt van het nieuwe zaaksysteem of als los component wordt aanbesteedt.

6.3. Sneller en beter antwoord

We merken dat medewerkers moeite hebben om snel de juiste collega of informatie te vinden. Actuele informatie en gegevens zijn niet altijd beschikbaar, en het is vaak onduidelijk wie waarvoor verantwoordelijk is en wanneer collega's bereikbaar zijn. Er is bovendien geen centrale plek waar alle informatie over de organisatie staat. Hierdoor kost het veel tijd om de juiste informatie te vinden, wat soms leidt tot vertraging bij het helpen van inwoners.

Met dit project willen we de informatie die nodig is voor een goede dienstverlening actualiseren en makkelijker vindbaar maken, zodat medewerkers inwoners sneller en beter kunnen helpen. We beogen hiermee een snellere afhandeling van vragen en minder interne doorverwijzingen en terugbelnotities.

Het project bestaat uit twee delen. Als we de informatie op orde (1) hebben starten we een onderzoek naar een digitale oplossing om informatie makkelijk vindbaar te maken (2).

1. Informatie op orde brengen
We zorgen dat alle informatie die nodig is voor een goede dienstverlening up-to-date is. Denk aan:

- Informatie op de websites;
- Persoonlijke informatie (expertise en verantwoordelijkheden) van medewerkers;
- Bereikbaarheid van medewerkers.

2. Informatie makkelijk vindbaar maken
Het is belangrijk dat medewerkers snel en eenvoudig toegang hebben tot de informatie die ze nodig hebben, en weten bij wie ze terecht kunnen. Daarom onderzoeken we hoe we onze informatie centraal en digitaal beschikbaar kunnen maken.

We verkennen hierbij verschillende oplossingsrichtingen, zoals kennisbanken en AI-tools. Omdat de markt zich snel ontwikkelt, leggen we ons niet vast op één specifieke oplossing. Welke concrete invulling dit krijgt, zal gaandeweg het project duidelijk worden.

Doelen

- In 2026-2027 zetten we in op innovatieve digitale oplossingen die het zoeken en ontsluiten van interne informatie en documenten makkelijker maakt.
- In 2030 beantwoordt het KCC 20% meer eerstelijnsvragen direct. Dit wordt gemeten met een monitoringtool.

6.4. Betere (proactieve) dienstverlening op basis van data

Als gemeente beschikken we over enorm veel data en klantsignalen. Door deze data efficiënter te gebruiken kunnen we proactief onze dienstverlening verbeteren. Zo kunnen we ons beter voorbereiden op de toekomst sneller inspelen op de behoeften van inwoners waardoor inwoners een betere dienstverlening ervaren.

Het project bestaat uit twee delen. Als we de informatie hebben opgehaald (1) starten we met analyseren en duiden (2).

1. Kwantitatieve en kwalitatieve informatie verzamelen
De werkorganisatie hecht veel waarde aan de mening van inwoners en ondernemers. Daarom zetten wij ons actief in om waardevolle klantsignalen structureel op te halen. Dit doen wij onder andere via de tweejaarlijkse Inwoners- en Ondernemers Peiling. Met deze peilingen verzamelen we voornamelijk kwantitatieve data.

Via structurele klanttevredenheidsonderzoeken ontvangen we kwalitatieve inzichten over de processen die inwoners en ondernemers doorlopen. Maar liefst 23% van de doelgroep vult deze korte vragenlijst in. Dit biedt een stevige basis voor analyse en levert waardevolle inzichten op. Op basis van deze informatie hebben we al diverse verbeteringen doorgevoerd, zoals aanpassingen aan de afspraakmodule, websitepagina's, e-formulieren en aanmeldzuilen. Deze aanpak blijkt effectief en daarom willen we hier graag een vervolg aan geven.

2. Informatie analyseren en duiden
Naast het actief ophalen van meningen van inwoners en ondernemers willen we ook de beschikbare data en kennis binnen de organisatie beter benutten.

Alle relevante signalen worden verzameld en samengebracht in een dashboard en periodiek besproken. Op basis van trends en patronen kunnen we proactief inspelen op de behoeften van inwoners en ondernemers. Soms is een oplossing eenvoudig, bijvoorbeeld door tijdige communicatie, terwijl andere situaties grotere acties vereisen, zoals het aanpassen van instrumenten of het doorvoeren van beleidswijzigingen.

Doelen

- In 2026 richten we een dasboard in met signalen vanuit de verschillende bronnen. Deze data delen en duiden we actief in overleg met de betrokken teams en medewerkers zodat we verbeteracties kunnen initiëren.
- Tussen 2026-2029 voeren we op basis van klantsignalen 40-50 verbeteracties uit.

6.5. Inwonerspanel per gemeente

Naast het actief ophalen van feedback op procesniveau vinden wij het belangrijk om inwoners en ondernemers te betrekken bij beleidsmatige keuzes. Met een inwonerspanel voor de gemeente Druten en een inwonerspanel voor de gemeente Wijchen kunnen wij beleid ontwikkelen of toetsen op basis van hun mening. Steeds meer inwoners en ondernemers geven bovendien aan dat zij op een laagdrempelige manier willen participeren bij het vaststellen van beleid. Om hieraan tegemoet te komen, willen wij een vast en zo representatief mogelijk inwonerspanel opzetten. Met dit project willen wij deze meningen structureel ophalen via een inwonerspanel. Het project is drieledig:

1. Werven van inwoners voor een representatief inwonerspanel per gemeente
Om een betrouwbaar en representatief inwonerspanel op te zetten, zetten wij diverse wervingsmethoden in. Het streven is een panel dat voldoet aan de volgende randvoorwaarden:

- Minimaal 500 actieve panelleden per gemeente
- Een representatieve afspiegeling van de gemeente op basis van bijvoorbeeld: leeftijd, gender, gezinssamenstelling en postcode

2. Raadplegen van het inwonerspanel
Het inwonerspanel wordt 3 tot 5 keer per jaar ingezet. De vragenlijsten bestaan uit korte vragen of stellingen en bevatten maximaal 12 vragen, waarvan hooguit 3 open vragen.

3. Analyse en terugkoppeling van resultaten
Na iedere peiling worden de deelnemers actief geïnformeerd over de resultaten en wat we ermee gaan doen. Daarnaast worden de resultaten gepubliceerd op de gemeentelijke website zodat de uitkomsten voor iedereen te raadplegen zijn. Voor bepaalde thema's kunnen we rondetafelgesprekken organiseren voor toelichting en de uitkomsten en maatregelen bespreken.

Doelen

- In 2027 hebben we voor gemeente Druten en gemeente Wijchen een zo representatief mogelijk inwonerspanel met minimaal 500 panelleden.
- Vanaf 2027 organiseren we 3 tot 5 panelonderzoeken inclusief vervolgacties.

6.6. AI en dienstverlening

AI is tegenwoordig niet meer weg te denken uit onze samenleving en biedt kansen voor onze dienstverlening. Met dit project willen we onze dienstverlening verbeteren door AI slim in te zetten. We doen dit door ons te richten op drie onderdelen:

1. AI-chatbot doorontwikkelen
We hebben al een AI-chatbot op onze website die vragen van inwoners beantwoordt. De huidige chatbot werkt nog niet optimaal. Daarom blijven we de chatbot evalueren zodat de chatbot:

- Meer vragen zelfstandig kan afhandelen, zonder tussenkomst van een medewerker.
- Kwalitatief betere antwoorden geeft.

- Slimmer wordt door zelflerend vermogen: we onderzoeken hoe de chatbot automatisch kan leren van eerdere gesprekken, zodat hij steeds beter wordt in het geven van juiste en passende antwoorden.

Het doel is dat de chatbot een groter deel van de eenvoudige vragen afhandelt, zodat medewerkers zich kunnen richten op de complexere hulpvragen die meer aandacht vragen.

2. AI-tools inzetten om inwoners beter te ondersteunen

We hebben al een AI-toepassing (Tolkie) die teksten op onze website vereenvoudigt en samenvat. Maar AI kan op nog meer manieren bijdragen aan begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening. Daarom gaan we op zoek naar aanvullende AI-tools die inwoners helpen bij het contact met de gemeente.

3. AI inzetten voor snellere en efficiëntere processen

AI kan een waardevolle rol spelen in het verbeteren van interne werkprocessen binnen de gemeente. We onderzoeken op welke plekken in onze organisatie AI het werk van medewerkers kan ondersteunen. Dit doen we door:

- Een inventarisatie te maken van processen die veel tijd kosten, vaak herhaald worden of waar medewerkers knelpunten ervaren.
- Te verkennen welke AI-tools beschikbaar zijn en wat ze kunnen betekenen voor deze processen.
- Implementeren van deze AI-tools.

Omdat we willen dat AI echt iets toevoegt aan onze dienstverlening, hanteren we een aantal voorwaarden. Zo moeten de AI-toepassingen werkprocessen efficiënter maken en processen versimpelen én ze moeten veilig en betrouwbaar zijn. Daarnaast moeten de AI-tools ondersteunend zijn en niet vervangend, er blijft altijd menselijke controle. Tools worden geregistreerd in een algoritmeregister. In dit openbare overzicht staan welke algoritmes en AI-toepassingen de gemeente gebruikt, waarom ze worden ingezet en hoe de gemeente zorgt dat dit op een transparante en zorgvuldige manier gebeurt.

Door AI slim in te zetten in onze processen, kunnen we:

- Tijd en capaciteit vrijmaken voor taken die menselijk inzicht vragen.
- Sneller reageren op vragen van inwoners.
- Medewerkers ondersteunen in hun werk, waardoor de kwaliteit van onze dienstverlening stijgt.

Doelen

- Tussen 2026-2029 (onder)zoeken en selecteren we nieuwe AI-toepassingen die onze (online)dienstverlening voor inwoners verbeteren.
- Tussen 2027-2029 evalueren en optimaliseren we bestaande AI-toepassingen.

6.7. Vervolgtraject dienstverleningsprincipes

In 2022 zijn de dienstverleningsprincipes binnen de werkorganisatie geïntroduceerd met als uitgangspunt de inwoner centraal. In dit project geven we er een vervolg aan en blijven we vol inzetten op onboarding, (vervolg)trainingen en communicatie.

Onze dienstverleningsprincipes

- Uw vraag staat centraal
- Wij helpen u graag
- Wij zoeken actief en creatief naar oplossingen
- U krijgt binnen 2 dagen een reactie
- Niet tevreden? Laat het ons weten

We gaan ook extra aandacht besteden aan het borgen van het Werken vanuit de bedoeling. Hierbij maken we maken zo veel mogelijk gebruik van de bestaande middelen en gaan structureler communiceren met praktische voorbeelden die raken en bijdragen aan de bewustwording en gedrag.

We communiceren niet alleen om te informeren maar om juist te verbinden. Daarom communiceren in duidelijke taal op B1-niveau, met empathie en taalgebruik die aansluit bij de verschillende doelgroepen en via de juiste kanalen. Communicatie kan ook helpen om de complexiteit te doorbreken; door helderheid te bieden en te focussen op wat mensen echt willen weten. We ontwikkelen verschillende e-learnings waarin deze onderdelen terugkomen. We bouwen aan een meer mensgerichte gemeente door het duidelijk en mensgericht communiceren intern promoten van onze dienstverleningsprincipes.

De WDW Academie en intranet (WenDi) zijn vaste kanalen waar we nieuwe inspirerende content en trainingen aanbieden. In dit project werken we nauw samen met Communicatie en P&O.

Doelen

- In 2026 ontwikkelen wij 3 e-learnings gericht op taal en communicatie.
- Per jaar verzorgen we 3 trainingen ‘werken vanuit de bedoeling’ in de WDW Academie.
- Tweemaandelijks publiceren we verhalen uit de praktijk die betrekking hebben op kernwaarden, werken vanuit de bedoeling en onze dienstverleningsprincipes op intranet en nieuwsbrief.

6.8. Participatie en co-creatie

Na de ontwikkeling van een participatiekader in Wijchen zijn in 2026 ook drie gebiedscoördinatoren gestart. In deze nieuwe functie gaan de gebiedscoördinatoren onder andere aan de slag met het opstellen, coördineren en monitoren van de gebiedsaanpak. Met deze inzet verbeteren we de integrale samenwerking op kern- en wijkniveau, faciliteren we maatschappelijke initiatieven en bouwen en onderhouden we een sterk netwerk in de wijken en kernen.

In 2026 stellen we de verplichte participatieverordening voor de gemeente Wijchen en Druten op. Dit is een verplichting uit de wet versterking decentrale overheid. Deze wet verplicht gemeenten om hun oude inspraakverordening te vervangen door een participatieverordening uiterlijk op 1 januari 2027.

In 2026 wordt ook de (eerder getemporiseerde) ambitie op overheidsparticipatie uit het participatiekader doorontwikkeld. Dit vraagt om team en domein overstijgende samenwerking omdat de meeste initiatieven niet exclusief binnen de kaders van onze teams passen. Om dit te realiseren, plannen we elk jaar 5 tot 10 interne initiatieventafels. De initiatieven die binnenkomen via het online participatieplatform OpenStad worden vervolgens snel opgepakt door de teams waarbij ketensamenwerking en de dienstverleningsprincipes centraal staan.

Voor de gemeente Druten stellen we in 2026 een nieuw participatiekader op. Het beleid biedt duidelijke kaders en afspraken en bereidt voor op de verplichte participatieverordening. De adviseur participatie en ontmoeten gaat hiermee aan de slag en is ook intern en extern het aanspreekpunt op participatie en ontmoeten. De adviseur stimuleert en verbindt inwoners, ondernemers en maatschappelijke initiatieven rondom het thema ontmoeten en participatie, signaleert kansen en faciliteert waar nodig en mogelijk. Zo krijgt participatie ook in de gemeente Druten de aandacht en inzet die het nodig heeft.

Doelen

- Per jaar organiseren we 5-10 initiatieventafels en worden burgerinitiatieven opgepakt.
- In 2026 worden voor participatieverordening voor de gemeente Druten en gemeente Wijchen opgesteld

7. Globale planning

Project en deelprojecten	1H26	2H26	1H27	2H27	1H28	2H28	1H29	2H29
1.1 Procesoptimalisatie: 3-5 processen per jaar optimaliseren	●	●	●	●	●	●	●	●
2.1 Digitaal portaal: processen selecteren	●	●						
2.2 Digitaal portaal: input verzamelen programmma van eisen	●							
2.3 Digitaal portaal: ondersteuning bij implementatie van portaal			●	●	●	●		
3.1 Sneller en beter antwoord: actualiseren informatie	●	●	●	●	●	●	●	●
3.2 Sneller en beter antwoord: kennisbank / AI onderzoek implementatie			●	●				
4.1 Procatieve dienstverlening op basis van data: inrichting dashboard	●	●						
4.2 Proactieve dienstverlening op basis van data : monitoring klanttevredenheid	●	●	●	●	●	●	●	●
4.3 Procatieve dienstverlening op basis van data: analyse en verbeteracties		●	●	●	●	●	●	●
5.1 Inwonerspanel: inrichting inwonerspanel inclusief procesomschrijving	●	●						
5.2 Inwonerspanel: 3-5 enquetes per jaar inclusief analyse en acties		●	●	●	●	●	●	
6.1 AI en dienstverlening: evaluatie en optimalisatie bestaande AI-tools	●	●	●	●	●	●	●	●
6.2 AI en dienstverlening: onderzoek AI-tools t.b.v. inwoners en intern		●	●	●	●	●	●	●
6.3 AI en dienstverlening: ondersteuning bij implementatie AI-tools			●	●	●	●	●	●
7.1 Dienstverleningsprincipes: 3 trainingen per jaar in WDW Academie	●	●	●	●	●	●	●	●
7.2 Dienstverleningsprincipes: ontwikkeling 3 e-learings taal en communiucatie	●							
7.3 Dienstverleningsprincipes: tweemaandelijkse interne publicaties	●	●	●	●	●	●	●	●
8.1 Participatie en cocreatie: organisatie van 5-10 initiatieventafels	●	●	●	●	●	●	●	●
8.2 Participatie en cocreatie: opstellen participatieverordening	●	●						

8. Uitvoering en evaluatie

Om de Agenda Dienstverlening succesvol te realiseren, bundelen we actief onze krachten met andere teams zoals Team Informatiemanagement, Team Communicatie en Team P&O. Team Dienstverlening neemt de leiding in projectmanagement en monitoring, en stelt waar nodig projectleiders aan voor de verschillende projecten.

Om onze dienstverlening te versterken, is goede samenwerking binnen de werkorganisatie essentieel. Vooral de bereikbaarheid van collega's speelt daarbij een grote rol en is bepalend voor het slagen van deze agenda. Door samen te werken zetten we een duidelijke stap richting een dienstverlening die betrouwbaar, toekomstbestendig en mensgericht is. We communiceren regelmatig over de voortgang op intranet (WenDi).

Evaluatie
De projecten worden opgenomen in het teamplan en elke projectleider bespreekt regelmatig de voortgang met de projectleider van de Agenda Dienstverlening. De projectleider is ook verantwoordelijk voor de doelen (hoofdstuk 5) en planning (hoofdstuk 6) van de projecten zodat we tijdig kunnen bijsturen en de kwaliteit van onze dienstverlening kunnen waarborgen.

Met de leden van de werkgroep overleggen we halfjaarlijks. Tussentijds worden regelmatig de ambtelijk opdrachtgever domeinmanager BSP, de portefeuillehouders en het MT bijgepraat. Ook beide colleges en gemeenteraden worden één keer per jaar geïnformeerd.

BIJLAGEN

9. Dagelijkse dienstverlening

Naast de projecten in de agenda loopt de dagelijkse dienstverlening natuurlijk gewoon door. Daarnaast krijgen we te maken met (nieuwe) wet- en regelgeving. Hieronder staat een overzicht van de belangrijkste wetten waar we nu al mee bezig zijn of wat we voorbereiden.

9.1. Wet- en regelgeving

Omgevingswet (onderdeel transitiestrategie)
Dienstverlening is een essentieel onderdeel van de Omgevingswet, die streeft naar een toegankelijke, transparante en samenhangende benadering van de fysieke leefomgeving. In deze transitiestrategie staat klantgerichte ondersteuning centraal: inwoners, bedrijven en initiatiefnemers worden begeleid bij het aanvragen van vergunningen, het verkrijgen van informatie en het deelnemen aan participatieprocessen. Door nauwe betrokkenheid bij de implementatie van de Omgevingswet wordt actief bijgedragen aan het verbeteren van digitale loketten, het stroomlijnen van werkprocessen en het bevorderen van een servicegerichte houding die aansluit bij de nieuwe wetgeving.

Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV)
Vanaf 1 januari 2026 gaat de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (WMEBV) in. Deze wet geeft inwoners en ondernemers het recht om officiële berichten - zoals aanvragen, besluiten, beschikkingen, klachten en zienswijzen – digitaal naar gemeenten en andere overheidsorganisaties te sturen. Het blijft daarbij mogelijk om met de overheid te communiceren via post, telefoon of aan de balie. Team Dienstverlening heeft samen met Informatiemanagement en AJZ in 2025 gewerkt om al onze producten en diensten, die binnen de reikwijdte van de WMEBV vallen, te digitaliseren zodat inwoners hun zaken makkelijk en snel online met ons kunnen regelen.

Europese Toegankelijkheidswet (European Accessibility Act)
De Europese Toegankelijkheidswet (European Accessibility Act) stelt duidelijke eisen aan digitale toegankelijkheid binnen de publieke sector. In dit kader wordt gewerkt aan websites en e-formulieren die voor iedereen bruikbaar zijn, met aandacht voor goede navigatie, leesbaarheid en voldoende contrast. Het doel is om digitale diensten toegankelijk te maken voor alle inwoners, ongeacht of iemand blind, doof of tijdelijk beperkt is. Zo kan iedereen zonder belemmeringen gebruikmaken van de onlinevoorzieningen van de gemeente.

Wet digitale overheid
De Wet digitale overheid regelt hoe burgers en bedrijven veilig en betrouwbaar kunnen inloggen bij overheidsdiensten. De wet verplicht het gebruik van erkende elektronische identificatiemiddelen, zoals DigiD en eHerkenning. Daarnaast stelt de wet eisen aan open standaarden, digitale toegankelijkheid en informatieveiligheid. Zo draagt de wet bij aan een moderne, toegankelijke en veilige digitale overheid. Team Dienstverlening is op de hoogte van de laatste ontwikkelingen en trekt hierin samen op met Informatiemanagement.

ID-Wallets (naast DigiD en eHerkenning)
ID-Wallets, zoals de toekomstige NL Wallet, vormen een aanvulling op bestaande digitale identificatiemiddelen zoals DigiD en eHerkenning. Alhoewel de ID Wallet geen verplichting is voor gemeenten onderzoeken we de mogelijkheden. Het identificatiemiddel is waarschijnlijk eind 2026 gereed.

Participatieverordening
Een participatieverordening legt vast hoe inwoners kunnen meedenken en meepraten. De gemeente bepaalt wanneer en hoe participatie plaatsvindt. Ook staat erin wie betrokken worden en wat van initiatiefnemers wordt verwacht. Zo weten inwoners waar ze aan toe zijn. De verordening is verplicht sinds de Omgevingswet van 2024. Het zorgt voor duidelijke afspraken en een eerlijke aanpak. De verordening balanceert tussen het bieden van handvatten voor initiatiefnemers en de flexibiliteit om de omgevingsdialoog situatieafhankelijk in te richten. Zo stuurt team Dienstverlening op een werkbare verordening waar de systeem- en leefwereld elkaar vinden.

Wet proactieve dienstverlening (Wetsvoorstel)
De wet proactieve dienstverlening biedt gemeente de wettelijke basis om inwoners op een actieve wijze te benaderen die mogelijk recht hebben op toeslagen, maar hier nog geen gebruik van maken. Dit stelt gemeenten in staat om gerichter hulp te bieden, bijvoorbeeld bij inkomensregelingen. Dit heeft als doel om zoveel mogelijk niet gebruikers van voorzieningen te verminderen. De wet maakt het mogelijk om onder voorwaarden persoonsgegevens te gebruiken en uit te wisselen met andere instanties, mits dit binnen de kaders van privacywetgeving gebeurt. Gemeenten krijgen hiermee meer ruimte om hun rol in het versterken van bestaanszekerheid proactief in te vullen.

9.2. Lopende projecten

De lijst met lopende projecten vormen samen een stevige en betrouwbare basis voor onze dagelijkse dienstverlening. Deze initiatieven dragen direct bij aan het verbeteren van de kwaliteit, efficiëntie en toegankelijkheid van onze dienstverlening. Ze zijn niet alleen uitvoerend van aard, maar ook ondersteunend aan andere teams binnen de organisatie, waarmee ze een fundament leggen voor verdere ontwikkeling en samenwerking.

- E-formulieren beheer en optimalisatie
- Website beheer en optimalisatie
- Digitale toegankelijkheid
- Monitoring klantsignalen
- Chatbot optimalisatie
- Online participatieplatform OpenStad
- Participatie projecten en advies
- Inwoners en ondernemerspeiling
- Advisering op het gebied van dienstverlening

10. Bronnen

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2025, april 15). *Meer mensen slachtoffer van online criminaliteit in 2024*. Opgehaald van cbs: https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2025/16/meer-mensen-slachtoffer-van-online-criminaliteit-in-2024

Gemeente Druten; BRO. (2024). *Toekomstvisie gemeente Druten 2040.*

Gemeente Wijchen. (2022). *Strategisch kompas: Wijchen2035 'De kracht van Wijchen'.*

Ipsos I&O. (2025, september 16). *Prinsjesdagonderzoek 2025: politiek vertrouwen daalt naar niveau van voor kabinet-Schoof*. Opgehaald van Ipsos Publiek: https://www.ipsos-publiek.nl/actueel/prinsjesdagonderzoek-2025-politiek-vertrouwen-daalt-naar-niveau-van-voor-kabinet-schoof/

Kaal, M., Plantinga, S., & ter Berg, J. (2019). *Relatie burger overheid 2030.* De nationale ombudsman.

Klaauw, J. v. (2025, juli 9). *Rijk én arm haken af: groeit Nederland uit elkaar?* Opgehaald van Erasmus University Rotterdam: https://www.eur.nl/nieuws/rijk-en-arm-haken-af-groeit-nederland-uit-elkaar

Lam, M., & Zondag, V. (2021). *Agenda 'Dienstverlening dichtbij'.*

MARE. (2024). *Burgerperspectief op dienstverlening van de overheid.*

Non, M., & Dinkova, M. (sd). Centraal Planbureau.

Staat van de Uitvoering. (2024). *Trendverkenning.* Opgehaald van https://staatvandeuitvoering.nl/app/uploads/2024/04/Trendverkenning-publieke-dienstverlening-2035-280324.pdf

Stichting Lezen en Schrijven. (2018). *Feiten & Cijfers Laaggeletterdheid.* Maastricht University.

Vereniging van Nederlandse Gemeenten. (2024, december 2024). *Onderzoek: inwoners behoefte aan digitale transparantie*. Opgehaald van VNG: https://vng.nl/nieuws/onderzoek-inwoners-behoefte-aan-digitale-transparantie

VPRO tegenlicht. (2025, Maart 14). *Is er eigenlijk wel polarisatie in Nederland?* Opgehaald van VPRO tegenlicht: https://tegenlicht.vpro.nl/artikelen/is-er-eigenlijk-wel-polarisatie-in-nederland

Werkorganisatie Druten Wijchen. (sd). Opgehaald van Druten-Wijchen in Cijfers: https://druten-wijchen.incijfers.nl/dashboard/prognoses

Werkorganisatie Druten Wijchen. (2022). *Informatiebeleid en -plan WDW 2022 - 2025 .* Wijchen.