

Informatienota voor de Gemeenteraad

Onderwerp: Agenda dienstverlening 2026-2029

Collegedatum: 3 februari 2026

Kernboodschap

Het gaat goed met de dienstverlening in de gemeente Wijchen. Om de continuïteit en verdere verbetering van onze dienstverlening te waarborgen is in 2025 met toewijding en aandacht een nieuwe agenda dienstverlening voor de gemeente opgesteld.

Onze dienstverlening blijft mensgericht, met persoonlijke aandacht als kern. We zien ook mooie kansen in digitale innovaties zoals AI en datagedreven werken. Daarmee kunnen we efficiënter organiseren en blijven verbeteren, zonder het persoonlijke contact te vervangen.

Met de nieuwe agenda zetten we een duidelijke stap vooruit in het verder professionaliseren en versterken van onze dienstverlening. We bouwen gericht aan een dienstverlening die betrouwbaar, mensgericht en klaar voor de toekomst is. De Agenda Dienstverlening 2026-2029 is als bijlage toegevoegd.

Eerdere besluiten

Datum	Korte omschrijving eerder genomen besluit
November 2021	Agenda Dienstverlening dichtbij (2021-2024) Z/21/64991

Toelichting

De dienstverlening aan inwoners en ondernemers wordt uitgevoerd door de Werkorganisatie Druten Wijchen (WDW), die zowel de gemeente Druten als Wijchen ondersteunt.

Beide gemeenten ontvangen 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.

De Agenda dienstverlening dichtbij liep tot 2024. Met de oude agenda 'Dienstverlening dichtbij' is al een stevig fundament gelegd voor onze dienstverlening. Het is belangrijk om een volgende stap te maken in het professionaliseren en verbeteren van onze dienstverlening waarmee we de dienstverlening voor de korte én lange termijn willen verbeteren. De nieuwe agenda dienstverlening 2026-2029 geeft hierin richting en een nadere prioritering.

De koers is vertaald naar acht projecten en deelprojecten die aansluiten bij de (toekomstige) behoefte van inwoners, ondernemers en partners en de ontwikkelingen van deze tijd.

1. Procesoptimalisatie op basis van klantreizen
2. Digitaal portaal
3. Sneller en beter antwoord
4. Betere dienstverlening op basis van data
5. Inwonerspanel gemeente Wijchen
6. Kunstmatige intelligentie (AI) en dienstverlening
7. Vervolgtraject dienstverleningsprincipes
8. Participatie en cocreatie

Gevolgen

De komende vier jaar werken we, net als voorgaande jaren, integraal aan het versterken en toegankelijker maken van onze dienstverlening waarin alle (deel)projecten elkaar versterken. We starten met het optimaliseren van processen vanuit het perspectief van de inwoner en ontwikkelen een digitaal portaal dat transparantie vergroot en vragen vermindert. Tegelijk zorgen we voor actuele en vindbare informatie, benutten data en klantsignalen om proactief in te spelen op behoeften en betrekken inwoners via een (inwoners)panel.

Innovaties zoals AI helpen eenvoudige vragen automatisch af te handelen, zodat medewerkers meer tijd hebben voor complexe zaken, persoonlijke aandacht en maatwerk. Privacy en veiligheid zijn belangrijke aandachtspunten en AI-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.

We borgen deze aanpak met dienstverleningsprincipes, trainingen en e-learnings op het gebied van taal en (begrijpelijke) communicatie. Ook versterken we de participatie en cocreatie op wijkniveau en de kernen.

Voor het monitoren van klantsignalen is aanvullend structureel budget noodzakelijk van € 9.720 per jaar, met ingang van 2026. In de gemeente Wijchen is dit budget destijds, in verband met het Ravijnjaar, niet toegekend.

Met het beschikbare budget kunnen we continu feedback van klanten verzamelen via diverse kanalen en krijgen we in een dashboard direct inzicht in hun behoeften en verwachtingen. Deze informatie vertalen we onmiddellijk naar concrete verbeteracties. Zo ontstaat een dynamisch systeem dat niet alleen processen optimaliseert, maar ook merkbaar bijdraagt aan een hogere klanttevredenheid en een sterkere vertrouwensrelatie met inwoners en ondernemers.

Om als werkorganisatie effectief en efficiënt te opereren, is het van belang dat beide gemeenten klantsignalen monitoren. Dit voorkomt ongelijkheid in dienstverlening en maakt gezamenlijke investeringen optimaal rendabel. Het college van Wijchen is akkoord gegaan met de agenda Dienstverlening 2026-2029 en de benodigde investering voor monitoring klantsignalen. De Gemeenteraad van Wijchen weegt dit vervolgens af bij de vaststelling van de Perspectiefnota.

Communicatie

Via onze website, nieuwsbrief en sociale media informeren we de inwoners als we starten met bepaalde projecten van de agenda dienstverlening. Beide gemeenteraden informeren we eenmaal per jaar.

Uitvoering of Vervolgstappen

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 programma 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 Proactieve dienstverlening op basis van data: inrichting dashboard	●	●						
4.2 Proactieve dienstverlening op basis van data : monitoring klanttevredenheid	●	●	●	●	●	●	●	●
4.3 Proactieve dienstverlening op basis van data: analyse en verbeteracties		●	●	●	●	●	●	●
5.1 Inwonerspanel: inrichting inwonerspanel inclusief procesomschrijving	●	●						
5.2 Inwonerspanel: 3-5 enquêtes 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-learnings taal en communicatie	●							
7.3 Dienstverleningsprincipes: tweemaandelijks interne publicaties	●	●	●	●	●	●	●	●
8.1 Participatie en cocreatie: organisatie van 5-10 initiatieventafels	●	●	●	●	●	●	●	●
8.2 Participatie en cocreatie: opstellen participatieverordening	●	●						

Geheimhouding:

Niet van toepassing.