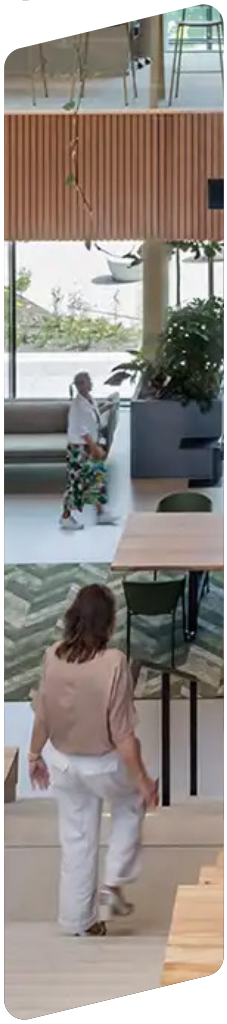
Dienstverleningsvisie

Samen werken aan vertrouwen







gemeente Rheden

Inleiding

De gemeente Rheden wil een betrouwbare, toegankelijke en mensgerichte overheid zijn. Iedere dag hebben inwoners, ondernemers en organisaties contact met ons. Dat kan gaan over een paspoort, een melding over de openbare ruimte, een vergunning of een vraag over zorg of inkomen. In al die momenten vormt zich een beeld van onze gemeente. Goede dienstverlening is daarom meer dan een taak. Het is het gezicht van de gemeente en de basis van vertrouwen.

De lokale overheid is vaak de eerste overheid waar inwoners mee te maken krijgen. De ervaring met de gemeente bepaalt dan ook hoe mensen de overheid zien. Als wij duidelijk, vriendelijk en professioneel werken, draagt dat bij aan het vertrouwen in de overheid. Met deze visie leggen we vast wat inwoners van ons mogen verwachten en hoe wij daar de komende jaren aan werken.

Beeldmateriaal gemeentehuis Rheden: © ScagliolaBrakkee

Onze belofte in één zin

Wij zijn als gemeente gastvrij, betrouwbaar en toegankelijk – voor iedereen.



Hoofdstuk 1

Ontwikkelingen die van invloed zijn

Onze dienstverlening verandert mee met de samenleving. De afgelopen jaren zijn er belangrijke ontwikkelingen die direct invloed hebben op wat inwoners van ons vragen en wat wij moeten organiseren.

Digitalisering is een blijvende verandering. Steeds meer producten en diensten zijn online beschikbaar. Tegelijk is er een groep inwoners die minder digitaal of taalvaardig is. Daarom kiezen we voor ‘digitaal en nabij, persoonlijk waar het nodig is’. We houden rekening met inwoners die extra hulp nodig hebben en organiseren ondersteuning via balies, telefonie en partners zoals de bibliotheek (IDO), Humanitas en Incluzio Rheden.



Nieuwe wet- en regelgeving verscherpt onze opdracht. De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv, zie bijlage) en de Wet digitale overheid (Wdo) vragen dat we digitale kanalen veilig, betrouwbaar en toegankelijk inrichten. We voldoen aan de toegankelijkheidseisen van de Web Content Accessibility Guidelines 2.1, (WCAG 2.1). De Omgevingswet vraagt om duidelijkheid, meedenken met initiatiefnemers en één overzichtelijk loket. De Wet open overheid (Woo) vraagt om actieve openbaarmaking en heldere uitleg over wat we doen en waarom.

Technologie verandert ook onze mogelijkheden. Kunstmatige intelligentie (AI) kan helpen om informatie beter vindbaar te maken, meldingen te ordenen en eenvoudige vragen sneller te beantwoorden. De gemeente Rheden verkent deze kansen stap voor stap en zet AI alleen in wanneer dit veilig, begrijpelijk en mensgericht is. Besluiten die impact hebben op inwoners worden niet geautomatiseerd genomen.

De verwachtingen van inwoners veranderen. Zij willen sneller antwoord, duidelijke taal, inzicht in de voortgang en een overheid die luistert. Die verwachtingen nemen we serieus. Daarom sturen we op kwaliteit, meten we ervaringscijfers en leggen we jaarlijks verantwoording af.

Kort samengevat

Digitalisering, nieuwe wetten (Wmebv, Wdo, Omgevingswet, Woo), veranderde verwachtingen van inwoners en de opkomst van Artificial Intelligence (AI)vragen om een moderne, toegankelijke en betrouwbare gemeente. Rheden beweegt mee en houdt oog voor menselijkheid en gelijke behandeling.

Hoofdstuk 2

Onze visie op dienstverlening

Dienstverlening is alle hulp, informatie en ondersteuning die de gemeente geeft, via onze website, telefoon, balie of in de wijk, ook voor sociale ondersteuning. We willen dat inwoners zich gehoord en geholpen voelen, dat zij weten waar ze aan toe zijn en dat we doen wat we beloven. We bouwen aan een dienstverlening die gastvrij, duidelijk, professioneel en dichtbij is. Dat betekent: eenvoudige procedures, begrijpelijke taal, goede bereikbaarheid, zorgvuldige omgang met persoonsgegevens en een lerende houding.

Menselijk en dichtbij

Iedere inwoner is welkom en wordt serieus genomen. We luisteren goed, leggen uit, houden contact en herstellen fouten.



Hoofdstuk 3

Vijf uitgangspunten voor onze dienstverlening

We hebben vijf uitgangspunten voor onze dienstverlening. Deze zijn gebaseerd op nieuwe ontwikkelingen, het Rekenkamerrapport (2024) en landelijke onderzoeken. Vier uitgangspunten gebruikten we al in 2020. Die zijn nog steeds passend. Eén uitgangspunt is vernieuwd: Digitaal en nabij, en persoonlijk waar nodig.

Onze uitgangspunten zijn:

1. Gastvrij en toegankelijk
2. Samen redzaam
3. Professioneel op inhoud én gedrag
4. Digitaal en nabij, en persoonlijk waar nodig
5. Dienstverlening met en door samenwerkingspartners en netwerken

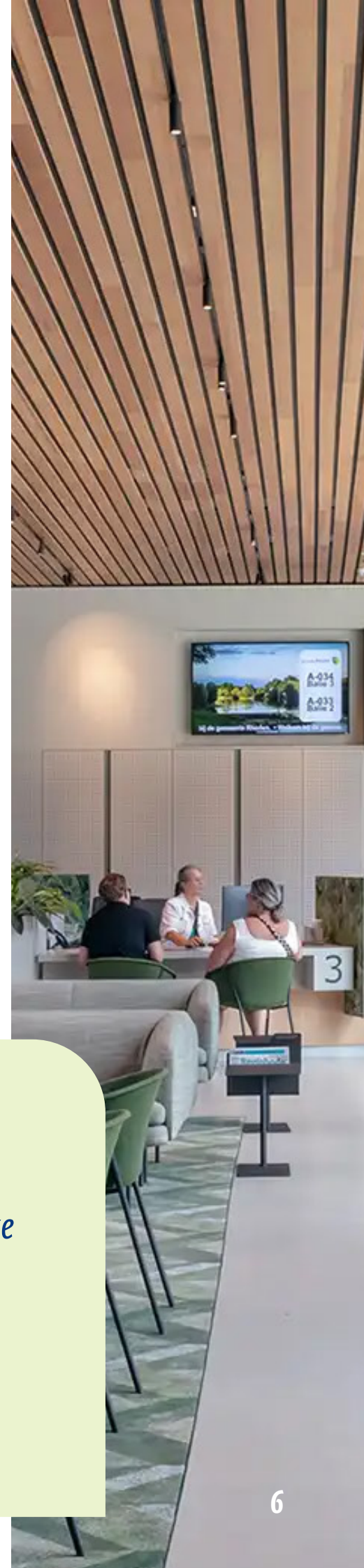
Deze uitgangspunten vormen de basis voor onze keuzes de komende jaren. In de volgende hoofdstukken leggen we ze verder uit.



3.1 Gastvrij en toegankelijk

Iedereen die contact heeft met de gemeente krijgt een vriendelijk en deskundig antwoord. Gastvrij betekent dat we tijd maken voor de vraag en respectvol communiceren. Toegankelijk betekent dat onze informatie, gebouwen en digitale kanalen bruikbaar zijn voor iedereen. We schrijven in begrijpelijke taal (B1), leggen keuzes uit en voorkomen dat inwoners hun verhaal steeds opnieuw moeten vertellen. We richten onze processen zo in dat inwoners snel bij de juiste plek komen. Als een vraag niet in één keer kan worden opgelost, zorgen we voor een warme overdracht met duidelijke afspraken over het vervolg.

Fysieke toegankelijkheid is voor ons vanzelfsprekend. In onze publieksruimten bieden we drempelloze toegang, automatische deuren, goede akoestiek en aangepaste voorzieningen. Onze spreekruimtes bieden privacy waardoor bezoekers zich veilig en welkom voelen. Ook in de dorpen zijn we zichtbaar en aanspreekbaar met periodieke spreekuren en aanwezigheid bij lokale activiteiten.



Wat inwoners mogen verwachten

Een vriendelijke ontvangst, begrijpelijke uitleg, duidelijke afspraken, goede bereikbaarheid en aandacht voor toegankelijkheid – digitaal én fysiek.

3.2 Samen redzaam

We geloven in de kracht van inwoners en hun netwerken. Samenredzaamheid betekent dat we mensen helpen om zelf regie te houden, met steun van hun omgeving en van maatschappelijke partners. We stimuleren dat inwoners elkaar helpen en maken het makkelijk om hulp te vinden. Waar nodig zijn we dichtbij met persoonlijk contact. Het gaat om de menselijke maat: doen wat nodig is, niet meer en niet minder.

We werken met partners zoals de bibliotheek (IDO), Humanitas, Incluzio Rheden, dorpshuizen en vrijwilligersorganisaties. Samen ondersteunen we inwoners die moeite hebben met digitale of administratieve zaken. We spreken af wie wat doet, zodat inwoners één verhaal kunnen vertellen en toch bij de juiste hulp uitkomen. Voor ondernemers en onderwijsinstellingen hebben we een vergelijkbare aanpak: we verbinden, verwijzen door met context en zorgen dat afstemming plaatsvindt wanneer een vraag meerdere domeinen raakt.



Samen doen

We helpen inwoners op weg, versterken netwerken en werken samen met partners. Zo blijft ondersteuning dichtbij, laagdrempelig en effectief.

3.3 Professioneel op inhoud en gedrag

Professioneel betekent dat we deskundig zijn, zorgvuldig werken en doen wat we beloven. We leggen besluiten duidelijk uit en vermelden welke stappen volgen. We erkennen fouten en herstellen die. We behandelen iedereen gelijkwaardig en met respect. We letten op begrijpelijke taal en heldere procesinformatie, zodat inwoners weten waar ze aan toe zijn.

Professioneel gedrag is ook zichtbaar in hoe we samenwerken met ketenpartners en leveranciers. We maken duidelijke afspraken over de samenwerking en de kwaliteit van de dienstverlening, bewaken privacy en informatiebeveiliging en toetsen op toegankelijkheid. Wanneer we taken uitbesteden, blijft de gemeente eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening aan inwoners.

Mensgericht gedrag in vijf punten

1) We luisteren actief en zonder oordeel.
2) We communiceren duidelijk en proactief.
3) We maken afspraken begrijpelijk en komen deze na.
4) We gaan samen op zoek naar een passende oplossing.
5) We tonen begrip en blijven eerlijk.



3.4 Digitaal en nabij, persoonlijk waar nodig

We bouwen aan digitale dienstverlening die eenvoudig en veilig is. Inwoners kunnen 24/7 zaken regelen via onze website, formulieren en portalen. We voldoen aan Wdo en de toegankelijkheidseisen van WCAG 2.1. We gebruiken duidelijke stappen en statusinformatie, zodat inwoners de voortgang kunnen volgen. Voor wie dit lastig is blijft persoonlijk contact mogelijk via de balies in het gemeentehuis in De Steeg. Daarnaast blijft telefonisch contact mogelijk en organiseren we gezamenlijke spreekuren in de dorpen met Incluzio, Vivare en politie.

Onze visie op het gebied van digitalisering en dienstverlening op maat is:

- Wij werken digitaal en persoonlijk waar dat nodig is
- Daar waar mogelijk 24/7 selfservice
- Wij werken vraag gestuurd en nabij
- Voortgang van een aanvraag is continu inzichtelijk

Digitale communicatie voldoet aan de Wmebv. Dat betekent dat berichten veilig en betrouwbaar kunnen worden verzonden en ontvangen, met een duidelijke ontvangstbevestiging. We zorgen dat identiteitsmiddelen (zoals DigiD en eHerkenning) goed zijn aangesloten en dat inwoners weten hoe ze veilig inloggen en hun zaken kunnen regelen. We monitoren de gebruiksvriendelijkheid en passen formulieren en teksten aan op basis van feedback en gebruiksdata.

De balans

Digitaal en nabij; persoonlijk waar het nodig is. Zo blijft de gemeente voor iedereen toegankelijk.



3.5 Dienstverlening met en door samenwerkingspartners en netwerken

Veel vragen van inwoners raken meerdere organisaties. Daarom werken we nauw samen met zorg- en welzijnsorganisaties, woningcorporaties, onderwijs, veiligheidspartners en ondernemers. We spreken af wie welke stap zet, delen informatie waar dat mag en nodig is en bewaken de kwaliteit van het geheel. Voor inwoners is de samenwerking pas geslaagd als het resultaat klopt en de route ernaartoe begrijpelijk was.



Eén overheid in de praktijk

We helpen mensen verder in plaats van alleen door te verwijzen. De inwoner merkt dat organisaties samenwerken en afspraken nakomen.

We werken gebiedsgericht en sluiten aan op wat in dorpen en wijken nodig is. We zijn zichtbaar aanwezig en leggen uit hoe inwoners zelf kunnen meedoen. Participatie is ons uitgangspunt, uiteraard passend bij het onderwerp, met duidelijke rolverdeling en terugkoppeling van wat met inbreng is gedaan. Dit hebben we vastgelegd in het Participatiebeleid en begin 2026 bevestigd in een Participatieverordening.

Hoofdstuk 4

Kader voor kwaliteit en vertrouwen

Het Kwaliteitshandvest van de gemeente Rheden maakt onze service-afspraken zichtbaar en toetsbaar. In het handvest staat wat inwoners mogen verwachten over bereikbaarheid, snelheid, duidelijkheid en respectvolle bejegening, bijvoorbeeld het aantal werkdagen waarbinnen iemand een reactie kan verwachten. Onze website is 24/7 beschikbaar met actuele informatie en online formulieren.

We behandelen persoonsgegevens zorgvuldig en volgen de geldende privacyregels. We gaan professioneel om met klachten: we lossen op, leren en koppelen terug. Vanaf 2026 evalueren we het Kwaliteitshandvest jaarlijks en passen we het aan waar nodig. We verwerken ook complimenten en suggesties, omdat iedere mening telt. Zo blijven wij continu verbeteren.

Vertrouwen begint lokaal

De ervaring met de gemeente bepaalt vaak het oordeel over de overheid. Ieder contactmoment is een kans om vertrouwen te versterken.



Hoofdstuk 5

Van visie naar uitvoering

De uitvoeringsagenda vertaalt deze visie naar concrete acties voor de periode 2026–2030. Het is ons antwoord op het Rekenkamerrapport (2024) en het instrument waarmee het college, de organisatie en de raad gericht sturen op kwaliteit. We werken met een groeimodel: ieder jaar scherpen we doelen en maatregelen aan op basis van metingen en ervaringen.

Belangrijke onderdelen van de uitvoeringsagenda zijn:

- Ontwikkelen van een jaarlijkse dienstverleningsmonitor (vanaf 2026) voor rapportage aan de raad.
- Naleven van huisregels voor het thema dienstverlening en jaarlijkse aandacht in teams en introductieprogramma's.
- We stimuleren digitale vaardigheden (2026) in samenwerking met partners zoals IDO, Humanitas en Incluzio Rheden.



Meten en verbeteren

We sturen op resultaten. We meten doorlooptijden, bereikbaarheid, begrijpelijkheid en tevredenheid. We delen de uitkomsten, leggen uit wat we verbeteren en wanneer.

- Een nieuwe, toegankelijke website (2026) die voldoet aan WCAG 2.1, Wdo en Wmebv.
- Digitale toegankelijkheid van alle kernproducten en -diensten (UPL) inclusief notificatieplicht per 1-1-2027.
- Pilots voor verantwoorde inzet van AI (2026–2030) conform VNG-richtlijnen en de Europese AI-Act.
- Jaarlijks gesprek met de raad over prestaties, ontwikkelingen en verbeteringen.
- Standaard vaardighedentraining dienstverlening voor nieuwe medewerkers (Rheden Academie).
- Herijking en vaststelling Kwaliteitshandvest 2026 en periodiek herzien.
- Jaarlijkse themabijeenkomsten over dienstverlening in alle teams.

Daarnaast werken we aan praktische vraagstukken die direct merkbaar zijn voor inwoners, zoals telefonische bereikbaarheid, de mogelijkheid tot contant betalen, baliebezetting, veilige publieksruimten, veilige openbare ruimten en duidelijke openingstijden. We maken bewuste keuzes over avondopenstelling en extra servicepunten, met oog voor kwaliteit, veiligheid en haalbaarheid.

Tot slot

Dienstverlening is nooit klaar. We blijven luisteren, leren en verbeteren. Met deze visie kiezen we voor duidelijke afspraken, moderne middelen en vooral: een menselijke benadering. Zo bouwen we samen met inwoners, ondernemers, partners, raad en college aan een gemeente die groener, socialer en dichterbij is – zichtbaar in elk contactmoment.

Bijlage 1

Specifieke thema's en wettelijke kaders

Duidelijkheid en begrijpelijke taal
We hanteren B1-taal als uitgangspunt. We herschrijven complexe teksten en gebruiken de terugstuurservice: wie een brief niet begrijpt, kan die terugsturen en krijgt een duidelijkere versie. We leren van deze reacties en passen standaardbrieven aan. Op onze website leggen we dingen stap voor stap uit en beantwoorden we veelgestelde vragen.

Wet open overheid (Woo)
We publiceren actief informatie en beantwoorden Woo-verzoeken zorgvuldig en binnen de termijnen. We investeren in goede dossiervorming en gebruiken waar mogelijk tools om verantwoord documenten te anonimiseren. We leggen uit wat we wel en niet openbaar maken en waarom.

Omgevingswet en één loket
Voor initiatieven in de leefomgeving bieden we één ingang via het Omgevingsloket. We denken mee aan de voorkant, bieden inzicht in regels en zorgen voor transparantie over de voortgang. We werken samen met partners om doorlooptijden te verkorten en bezwaren te verminderen door goede uitleg en afwegingen.

Digitale overheid: Wdo (Wet digitale overheid), Wmebv (Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer) en WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines 2.1).
We zorgen voor veilige en betrouwbare digitale communicatie. Inwoners kunnen digitaal berichten ontvangen en versturen. We leveren diensten die voldoen aan de eisen voor toegankelijkheid, zodat iedereen mee kan doen. We toetsen periodiek en verbeteren wanneer nodig.

Verantwoorde inzet van AI

AI ondersteunt medewerkers bij informatievoorziening en eenvoudige klantvragen. We gebruiken AI alleen als de toepassing uitlegbaar is, privacy wordt beschermd en een medewerker eindverantwoordelijk blijft. We registreren toepassingen, voeren DPIA's uit waar nodig en informeren inwoners duidelijk over het gebruik.

Eerlijk en veilig digitaal

We beschermen gegevens, leggen uit wat we met data doen, en kiezen voor toepassingen die inwoners echt helpen.

