Uitvoeringsagenda dienstverleningsvisie

9 december 2025



Uitvoeringsagenda 2026

De hiervoor voorgestelde visie willen wij in de praktijk brengen door het onderstaande 10-puntenplan. Deze uitvoeringsagenda is daarmee tevens het antwoord van het college op het rekenkamerrapport. In de bijlage bij de uitvoeringsagenda treft u de nadere beantwoording van eerdere toezeggingen en raadsvragen aan.

1. **Het ontwikkelen van een monitor voor periodieke rapportage van de geleverde dienstverleningsprestaties aan de raad (2026)**
   Zoals het rekenkamerrapport aangeeft ontbreekt het aan een systematische rapportage aan de raad over de kwaliteit van onze dienstverlening. Het college stelt voor de komende periode via een groeimodel aan de hand van een erkend model voor de kwaliteit van de dienstverlening een monitor te ontwikkelen en periodiek aan de raad te zenden en te bespreken.

2. **Huisregels (2026)**
   In 2026 wordt een set aan huisregels (gedragsregels) voor de komende jaren voorgelegd aan de raad. Deze huisregels zullen periodiek worden besproken in de teams en aandacht gegeven worden bij de introductiedagen voor nieuwe medewerkers.

3. **Communicatiecampagne digivaardigheden voor inwoners (2026)**
   In het kader van de digitalisering van de dienstverlening (implementatie WMEBV) wordt er een communicatie-campagne georganiseerd om inwoners te wijzen op de ondersteuningsmogelijkheden binnen onze gemeente. Voor deze communicatiecampagne wordt nauw samengewerkt met onze maatschappelijke partners zoals Bibliotheek (IDO), Humanitas en Incluzio Rheden.

4. **Nieuwe website (2026)**
   In 2026 is een nieuwe website beschikbaar die voldoet aan de toegankelijkheids-eisen die gelden (o.a. WCAG 2.1, WDT, WDO, WMEBV). Op deze wijze is niet alleen de fysieke dienstverleningslocatie, maar ook ons digitale portaal ‘state-of-the-art’.

5. **Alle producten en diensten digitaal toegankelijk (2026)**
   Vanaf 1-1-2026 is het wettelijk verplicht om alle 248 producten en diensten (VNG-richtlijn) ook digitaal toegankelijk te hebben. De gemeente voldoet dan aan de relevante wet- en regelgeving voor digitale toegankelijkheid.

6. **Het realiseren van een aantal pilots voor AI toepassingen (2026-2030)** Voor de versterking van de kwaliteit (maatwerk) en effectiviteit van de dienstverlening worden de komende jaren enkele pilots uitgevoerd voor Ai toepassing binnen de kaders van de door de VNG aangereikte reisgids voor (ethisch) verantwoorde AI inzet.

7. **Jaarlijkse dialoog met de raad over de ontwikkelingen, prestaties en benodigde verbeteringen (2026)**
   Voorgesteld wordt om vanaf oktober 2025 jaarlijks met de raad in gesprek te gaan over de ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening, zowel over de visie, de prestaties als de voortgang van het (continu) verbeterplan of implementatieplan zoals dat nu voorligt.

8. Standaard vaardighedentraining in introductieprogramma nieuwe medewerkers (2026-2030)
Voorstel is vanaf 1-1-2026 een standaard vaardighedentraining voor dienstverlening in het introductieprogramma voor nieuwe medewerkers op te nemen.

9. Herijking van het kwaliteitshandvest: Kwaliteitshandvest 2026 (2026)
In december 2025 zal een herijkt Kwaliteitshandvest 2026 worden voorgelegd aan de raad.

10. Jaarlijkse themabijeenkomsten in teams (vanaf 2026)
Tot slot wordt er in ieder teamoverleg binnen het gemeentehuis jaarlijks een thema-overleg gepland rond het thema dienstverlening. Dit met als doel verbetersuggesties op te halen en met elkaar te bespreken. Dit als voeding voor het continu verbeteren van onze dienstverlening.

Bijlage bij uitvoeringsagenda: Nadere beantwoording van eerdere toezeggingen en raadsvragen

Dienstverleningsvisie. Inzake de dienstverleningsvisie is bij de bespreking van het rekenkamerrapport d.d. 3 september 2024 door de wethouder toegezegd om drie zaken op te pakken: herbevestiging van de dienstverleningsvisie voor de periode 2026 en een concrete uitvoeringsagenda in de vorm van een verbeterplan voor de komende jaren op basis van de bevindingen van het Rekenkamerrapport, met daarin een voorstel voor de ontwikkeling van een jaarlijkse monitor van de kwaliteit van de dienstverlening en (bijlage 1).

Inzake het betalen met contant geld. Gemeenten mogen zelf bepalen hoe ze betalingen willen regelen. Gemeenten hoeven niet altijd en overal kassa's te hebben, maar er moet wel de mogelijkheid zijn om met cash te betalen. "Dat kan met maatwerk. Bijvoorbeeld één loket waar nog wel cash betaald kan worden of door middel van een automatisch kassasysteem. Er zijn gemeenten die contant betalen niet toestaan. In maart 2024 laaide de discussie over cash betalen of pin only bij gemeenten op. Want steeds meer gemeenten hebben een pin only-beleid. Mensen die een rijbewijs en paspoort komen ophalen, kunnen dan niet meer met cash betalen. Voormalig Minister Kajsa Ollongren vond dat alleen pinnen niet moet kunnen. Gemeente Utrechtse Heuvelrug is één van de gemeenten die een goede oplossing hebben voor de contante betalingen. De Cikam Easy Cash G helpt daarbij. Tot voor kort konden klanten aan elk van de zes balies betalen met zowel pin als cash. Dat betekende zes kassa's voorzien van wisselgeld. Na sluitingstijd telde elke kassamedewerker de eigen kassa, wat op een drukke dag in totaal zo'n drie uur kostte.

Voorstel is om bij de gemeente Rheden contante betaling blijvend mogelijk te maken in het gemeentehuis in De Steeg. Na de opening van het nieuwe gemeentehuis werkt de gemeente Rheden samen met Brinks, die het cashgeld komt ophalen. Bij het werken vanuit één locatie betekent het dat het cashgeld van de andere locaties niet meer hoeft te worden afgestort bij de bank. Dit beperkt ook de veiligheidsrisico's voor onze medewerkers.

Inzake de avondopenstelling. Avondopenstelling betekent dat inwoners of ondernemers tot bijvoorbeeld 19.00 uur of 20.00 uur voor een paspoort of rijbewijs bij de gemeente terecht kunnen.

Avondopenstelling voor 2 avonden (di/do) betekent voor de gemeente Rheden een extra investering in werktijd en beveiliging. In de context van de huidige regelgeving vraagt avondopenstelling met name extra investeringen in termen van: functiescheiding (3 onafhankelijke personen) en beveiliging (bij openstelling dient er immers altijd een AIT-team beschikbaar te zijn voor het optreden bij agressie en geweld. Naar verwachting kunnen wij dit realiseren binnen de huidige financiële kaders. Daarbij moet opgemerkt worden dat alleen de standaarddienstverlening van burgerzaken in de avonduren kan plaatsvinden. Bij 'afwijkende' vragen kan het betekenen dat inwoners of ondernemers nogmaals terug moeten komen. Dit kan de ervaren kwaliteit van de dienstverlening negatief beïnvloeden.

Inzake de telefonische bereikbaarheid. Thans is het Klant Contact Centrum telefonisch bereikbaar van 8.30 uur tot 12.30 uur. De bereikbaarheid van de gemeente kan zonder extra investering in personeel via webcare (Whatsapp, facebook en terugbelformulieren) worden vergroot. Webcare is ook in de middag beschikbaar. Dit wordt door medewerkers van KCC Burgerzaken gecombineerd met andere taken.

Openstelling extra balies. Tot slot de overwegingen over de balies in Velp en Dieren. Openstelling van extra balies is een afwijking van de eerdere vastgestelde uitgangspunten in de 'Herijkte dienstverleningsvisie, 2020': 'We werken gebiedsgericht vanuit één centrale locatie'. In de raadsinformatiebrief 'Dienstverlening dichtbij' is hierover al informatie verstrekt.

Om medewerkers beter te beschermen tegen mogelijke dwang of chantage van buitenaf heeft Rijksdienst voor Identiteitsgegevens een nieuwe vorm van functiescheiding geïntroduceerd. Per 1 januari 2025 schrijft de Paspoortuitvoeringsregeling Nederland (PUN) voor dat er altijd minimaal drie verschillende personen betrokken zijn bij de verschillende handelingen in de aanvraag en uitgifte van paspoorten en identiteitskaarten. Er is in het bijzonder aandacht voor de rol van verstrekker (de persoon die het verstrekking-besluit neemt). Dit vraagt om extra personele inzet bij zowel avondopenstelling als extra balies. Openstelling van de extra balies brengt extra directe en indirecte kosten met zich mee. Voor locatie Dieren betekent dit bijvoorbeeld: 100.000 euro; de vanaf 1 januari verplichte functiescheiding vergt een extra investering van 150.000 euro. Indien de raad dit besluit betekent dit een aanvraag van minimaal 250.000 euro in de eerstvolgende kadernota of programmabegroting. Deze meerkosten gelden ook voor eventuele extra balies in Velp.

Voorstel van het college is de behoefte van inwoners aan persoonlijk contact in te vullen door aanwezigheid van vertegenwoordigers van gemeentelijke dienstverlening een aantal locaties in de wijken en de buurten.