gemeente Rheden

Schriftelijke vragen (artikel 44 RvO) van fractie Volt over status uitvoeringsagenda dienstverleningsvisie

Datum vraag: 13 oktober 2026
Indiener: Machiel Wetselaar
Datum antwoord: 11 november 2026

Aanleiding
Op 27 januari 2026 heeft de gemeenteraad zowel de Dienstverleningsvisie als bijbehorende uitvoeringsagenda vastgesteld. De meeste acties van de uitvoeringsagenda staan gepland voor 2026.

1. **Vraag:**

   Kan het college per actie uit de uitvoeringsagenda dienstverleningsvisie aangeven wat de status hiervan is (niet gestart, in uitvoering, afgerond)?

Antwoord:
Onderstaand treft u per actie uit de uitvoeringsagenda de actuele stand van zaken aan.

Actie	**Status/Voortgang**	**Vervolgplanning**
Ontwikkelen van een jaarlijkse dienst-verleningsmonitor	In uitvoering.	Eerste versie monitor medio 2027 beschikbaar.
Naleven van huisregels voor het thema dienstverlening en jaarlijkse aandacht in teams en intro-ductieprogramma's.	Gereed. Uitgangspunten dienstverlening zijn opgenomen in "Veilige publieke dienstverlening (april 2026)".	Periodieke actualisatie.
We stimuleren digitale vaardigheden in samenwerking met partners zoals IDO, Humanitas en Incluzio Rheden.	In uitvoering.	Continu proces. O.a. onderdeel van het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) en Formulierenhulp Humanitas.
Nieuwe gemeentelijke website	Gereed. De nieuwe website is live gegaan in juli 2026.	Periodiek onderhoud aan de website. Voor registratie van toegankelijkheidsstatus van A+ wordt in november nog een externe toets gedaan.
Digitale toegankelijkheid van alle kernproducten en -diensten (UPL)	In uitvoering. Onderdeel van de nieuwe website.	Periodiek onderhoud.

Pilots voor verantwoorde inzet van AI volgens VNG-richtlijnen en de Europese AI-Act	Niet gestart. We hebben de randvoorwaarden rond privacy, informatiebeveiliging en verantwoord gebruik uit te werken, alvorens we daadwerkelijk met een pilot starten.	In 2027 starten we met de versterking van de I-functie. Eerste pilots starten naar verwachting in 2027.
Jaarlijks gesprek met de raad over prestaties, ontwikkelingen en verbeteringen.	In uitvoering.	Jaarlijkse voortzetting. We plannen een informatiebijeenkomst in de eerste helft van 2027.
Standaard vaardig-hedentraining dienst-verlening voor nieuwe medewerkers (Rheden Academie).	In uitvoering.	Structurele opname in introductieprogramma per 2027.
Herijking en vast-stelling Kwaliteits-handvest 2026 en periodiek herzien.	Concept gereed september 2026.	Op dit moment interne toetsing. Daarna besluitvorming. Vaststelling begin 2027. Daarna periodieke actualisatie.
Jaarlijkse thema-bijeenkomsten over dienstverlening in alle teams.	In uitvoering.	Jaarlijkse voortzetting.

Deze stand van zaken is een momentopname. Diverse acties hebben een doorlooptijd die meerdere jaren beslaat of onderdeel vormen van een continu verbeterproces en zijn daarmee in uitvoering.

2. **Vraag:**
   En daarbij aangeven wat de reden van eventuele vertraging is en wat de (vervolg)planning is?

Antwoord:
Nagenoeg alle acties zijn in 2026 gestart. Voor de vervolgplanning verwijzen we graag naar het overzicht bij vraag 1. Daarin is aangegeven dat de AI-pilots nog niet zijn opgestart. Hiervoor is het van belang dat we de randvoorwaarden rond privacy, informatiebeveiliging en verantwoord gebruik uitwerken, alvorens we daadwerkelijke met een pilot starten. We starten in 2027 met de versterking van de informatiefunctie, waar dit onderdeel van is.

Het college blijft de voortgang monitoren en zal de raad periodiek informeren over de resultaten en eventuele bijstellingen van de planning binnen de P&C cyclus.