

Onderwerp

Beantwoording raadsvragen en toezeggingen inzake dienstverlening

Datum	31 oktober 2025
Thema programmabegroting	Bedrijfsvoering
Portefeuillehouder	Dorus Klomberg
Zaaknummer	2025-003214

Inleiding

Het afgelopen jaar is gewerkt aan een eerste actualisatie van de dienstverleningsvisie van de gemeente Rheden. Vanuit het college is toegezegd om de actualisatie dit jaar nog met uw Raad te bespreken. Daarbij is toegezegd dat nog uitstaande Raadsvragen en toezeggingen worden meegenomen in de actualisatie. Daarnaast is het college voornemens een uitvoeringsprogramma toe te voegen aan de geactualiseerde visie.

De bespreking in de Raad is om verschillende redenen enkele malen doorgeschoven op Raadsagenda en staat nu voor november 2025 op de agenda. Het opstellen van de visie heeft helaas vertraging opgelopen. Dit is veroorzaakt omdat het meer dan voorzien moeite kost om een inhoudelijk en voor iedereen leesbare notitie te schrijven. Zeker daar waar het gaat om dienstverlening richting onze inwoners moet er een helder stuk liggen. Het college heeft de Strategische Agenda Commissie verzocht om behandeling tot januari 2026 uit te stellen. Na een toelichting heeft de Strategische Agenda Commissie ingestemd met dit verzoek. Wel is door het college aan de commissie toegezegd dat voor behandeling van de begroting 2026 ev., het college zal reageren op de nog uitstaande raadsvragen en de toezeggingen. Deze reactie vindt u hieronder terug. Het uitvoeringsprogramma wordt straks ter kennisname toegevoegd aan de geactualiseerde dienstverleningsvisie.

Nadere beantwoording van eerdere toezeggingen en raadsvragen

De nadere beantwoording gaat in op het betalen met contant geld, de avondopenstelling, telefonische bereikbaarheid en het openstellen van extra balies.

Over 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. Er kan op dit moment op één locatie (De Steeg) met cash betaald worden. Er zijn gemeenten die contant betalen niet toestaan. In maart 2024 laaide landelijk 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.

Uitgangspunt is om bij de gemeente Rheden contante betaling blijvend mogelijk te maken in het gemeentehuis in De Steeg. Dit doen we vanuit één locatie. 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.

Over de avondopenstelling. Avondopenstelling betekent dat inwoners of ondernemers tot 19.00 uur voor de aanvraag van reisdocumenten, rijbewijzen en uittreksel BRP en het afhalen van eerder aangevraagde producten bij de gemeente terecht kunnen. In de gemeente Rheden is sprake van één avondopenstelling op dinsdag.

Avondopenstelling voor twee 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 (drie onafhankelijke personen) en beveiliging (bij openstelling dient er immers altijd een AIT-team beschikbaar te zijn voor het optreden bij agressie en geweld). We kunnen dit realiseren binnen de huidige financiële kaders, mits Dieren wordt gesloten. Daarbij moet worden opgemerkt dat alleen de standaarddienstverlening van burgerzaken in de avonduren kan plaatsvinden. Bij 'afwijkende' vragen kan het betekenen dat inwoners of ondernemers nogmaals en op afspraak terug moeten komen. Dit kan de ervaren kwaliteit van de dienstverlening negatief beïnvloeden.

Over de telefonische bereikbaarheid. Nu 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 sinds kort 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 voor Burgerzaken is een afwijking van de eerdere vastgestelde uitgangspunten in de 'Herijkte dienstverleningsvisie, 2020': 'We werken gebiedsgericht vanuit één centrale locatie'. In de eerdere raadsinformatiebrief 'Afdoening Motie Dienstverlening Dichterbij' (8 oktober 2024) 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: 100.000 euro; de vanaf 1 januari verplichte functiescheiding vergt een extra investering van 150.000 euro. Als de raad dit besluit betekent dit een aanvraag van minimaal 250.000 euro in de eerstvolgende kadernota of programmabegroting.

Het college realiseert zich dat voor dit besluit een zorgvuldige afweging in de Raad noodzakelijk is. Het college is voorstander van alleen een balie in het gemeentehuis in De Steeg. Dit voorstel wordt opgenomen in de geactualiseerde dienstverleningsvisie. Tot die tijd zal de balie in Dieren geopend blijven.

Tot slot

Met dit schrijven hebben we u nader geïnformeerd over de voortgang bij het opstellen van de geactualiseerde dienstverleningsvisie. Deze visie wordt nu in januari 2026 in uw Raad besproken. Ook hebben we antwoord gegeven over nog enkele uitstaande raadvragen en toezeggingen. Verder melden we nog dat het college een Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening voorbereid. Deze komt in december in de Raad omdat de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) per 1 januari 2026 ingaat en dit besluit voor die datum door u moet worden vastgesteld.