

Onderwerp

Dienstverleningsvisie en uitvoeringsagenda

Datum Raadsvergadering	27 januari 2026
Thema programmabegroting	Bestuur en organisatie / Dienstverleningsagenda
Portefeuillehouder	Dorus Klomberg
Zaaknummer	2025-003214

Samenvatting

De gemeente Rheden hecht veel waarde aan een goede en eigentijdse dienstverlening aan haar inwoners. De afgelopen jaren hebben Corona en de tijdelijke locaties (in verband met de nieuwbouw van het gemeentehuis) een zware wissel getrokken op de kwaliteit van de dienstverlening. Het Rekenkamerrapport 'Kwaliteit van de dienstverlening in Rheden: van beleving naar verbetering' d.d. 3 september 2024 concludeert dat er op zich een actuele dienstverleningsvisie lijkt te zijn, waar echter beperkt op is en wordt gestuurd. Qua dienstverlening scoort Rheden nog steeds voldoende, echter is er sprake van een dalende trend. De afgelopen periode zijn er daarom ook diverse Raadsvragen gesteld. Dit Raadsvoorstel geeft het antwoord van het college op het rekenkamerrapport, toezeggingen en de Raadsvragen. Dit doet zij door het aanbieden van 1) een geactualiseerde dienstverleningsvisie 2026; 2) een voorstel voor de ontwikkeling van een monitor voor de kwaliteit van de dienstverlening en 3) een uitvoeringsagenda als antwoord op de verbeterpunten in het Rekenkamerrapport.

De kern van de wijzigingen ten opzichte van de 'Herijkte visie op dienstverlening (2020)' is dat de visie is geactualiseerd aan de huidige situatie, waaronder twee belangrijke nieuwe ontwikkelingen: de mogelijkheden van het gebruik van Artificial Intelligence (AI) en de consequenties van de komst van nieuwkomers voor de dienstverlening. De toenemende druk op uniformering en digitalisering van de gemeentelijke dienstverlening zijn doorlopende ontwikkelingen. Als bijlagen van de visie zijn nu ook de uitvoeringsagenda opgenomen, met daarin ook een voorstel voor monitoring van de kwaliteit van de dienstverlening

Voorgestelde besluiten

1. De voorgestelde visie op dienstverlening 2026 vast te stellen.

Inleiding

In 2020 heeft de Raad ingestemd met de 'Herijkte dienstverleningsagenda' (december 2020). In 2021 waren het DT en college voornemens een uitvoeringsplan op te stellen. De afgelopen jaren zijn op het gebied van dienstverlening een dynamische periode geweest. De periode werd gekenmerkt door een uitbraak van het Coronavirus. Daar bovenop kwam de verhuizing naar de tijdelijke huisvesting van de gemeente. De afgelopen periode heeft een sterke impuls gegeven aan het digitaal werken. Wij kunnen ons het werken zonder MS Teams bijna niet meer voorstellen. Ook internationaal zijn er tal van ontwikkelingen. Dit leidde o.a. tot nieuwe taken op het gebied van vluchtelingenopvang. Vanuit Den Haag wordt er blijvend gevraagd om harmonisatie van de dienstverlening van gemeenten.

Deze dynamische context en de toenemende wettelijke druk op harmonisatie vanuit Den Haag heeft het college doen besluiten om de focus te leggen op de digitale toegankelijkheid van de dienstverlening, hetgeen door de genoemde ontwikkelingen is versneld.

Inmiddels hebben we een nieuw gemeentehuis, is communiceren via digitale communicatiemiddelen voor velen normaal geworden en wordt de voertaal Engels veel frequenter gevraagd door de vluchtelingen. Ook blijft er altijd een groep inwoners die extra aandacht vragen en verdienen, zij die niet digivaardig of taalvaardig zijn.

Dit betekent dat de in 2020 vastgestelde 'herijkte visie op dienstverlening' na 5 jaar aan een herbevestiging en beknopte actualisatie toe is. Reden voor de Rekenkamer om in 2024 onderzoek te doen naar de kwaliteit van de dienstverlening. Het Rekenkamerrapport 'Kwaliteit van dienstverlening in Rheden: Van beleving naar verbetering' d.d. 3 september 2024 concludeert dat er op zich een actuele visie lijkt te zijn, waar echter beperkt op is en wordt gestuurd. Qua dienstverlening scoort Rheden voldoende echter er is sprake van een dalende trend. Daarom stelt het college voor om te komen tot een dienstverleningsvisie 2026, met daarbij een voorstel voor de ontwikkeling van een monitor voor de kwaliteit van de dienstverlening en een uitvoeringsagenda. Deze uitvoeringsagenda omvat een concreet verbeterplan voor de komende jaren. Eens in de 5 jaar wordt de visie geactualiseerd. Op deze wijze wordt er door Raad, college en management continu en krachtig gestuurd op de voorgestane kwaliteit van de dienstverlening.

Dit Raadsvoorstel is dan ook bedoeld om de Raad mee te nemen in de wijze waarop het college met de uitkomsten van het Rekenkameronderzoek de komende periode aan de slag gaat. Daarmee komt zij terug op een toezegging aan de Raad op 5 november 2024: 'de servicebalie blijft open totdat de discussie in de Raad is gevoerd over de geactualiseerde dienstverleningsvisie en er duidelijkheid is over de scenario's met betrekking tot de balies in Dieren en Velp. Bij het voorstel hierover zal worden meegenomen de mogelijkheid van een avondopenstelling (VPR) en het betalen van contant geld (BR)' (toezegging 296).

Daarnaast beantwoordt de bijlage een aantal Raadsvragen o.a. van de heer Hageman (8 oktober 2024) en Van de Kolk (8 oktober 2024), toezeggingen van de portefeuillehouder in de Raadsvergadering van 15 oktober 2024 en motie van het CDA, aangenomen door de Raad op 29 oktober 2024.

Beoogd effect

Met het vaststellen van willen wij een solide basis creëren om de komende jaren te sturen op de continue verbetering van onze gemeentelijke dienstverlening. Dit leidt naar verwachting tot een stijgende waardering voor onze dienstverlening.

Daarnaast zijn er belangrijke ontwikkelingen op het gebied van het aantal en aard van de gemeentelijke producten en diensten, digitalisering en landelijke harmonisatie van de gemeentelijke dienstverlening. Met de visie en de uitvoeringsagenda geven wij antwoord op deze ontwikkelingen. Daarnaast concretiseert de visie en de uitvoeringsagenda onze kernwaarden (Oprecht nieuwsgierig, Experimenteren, Persoonlijk leiderschap en Samenwerken) in onze gemeentelijke dienstverlening.

Argumenten

- 1.1. *Draagvlak.* De inwoners van de gemeente Rheden hebben baat bij een gezamenlijk gedragen visie op de dienstverlening met uitvoeringsagenda voor de komende jaren.

- 1.2. *Primaat Raad.* Met het vaststellen van de uitvoeringsagenda bekrachtigd de Raad de wens tot continue verbetering van de dienstverlening met bijbehorende investeringen. De te ontwikkelen monitor geeft een basis voor het sturen op de kwaliteit van de dienstverlening.
- 3.1 *Periodieke metingen kosten geld.* De gemeente Rheden ontbreekt het op dit moment aan een aantal abonnementen en licenties om op een eenvoudige manier de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen meten en rapporteren. Dit vraagt om een jaarlijkse investering.

Kanttekeningen en/of risico's

- 1.1 In de uitvoering kunnen knelpunten ontstaan door personele wisselingen en strategische ontwikkelingen rond samenwerking.
- 2.1 Op een aantal onderwerpen is nog niet helemaal duidelijk wat de investeringen zullen worden voor de monitoring van de kwaliteit van de dienstverlening.

Financiën

Onze investering in het continu verbeteren ramen wij structureel op 50.000,00 per jaar voor de kosten van monitoring via onderzoek, abonnementen en licenties voor digitale tooling. Voor de benodigde dekking wordt in de Kadernota 2027 een voorstel ingediend.

	2026 (€)	2027 (€)	2028 (€)	2029 (€)	2030 (€)
Eenmalige uitgaaf:					
Structurele lasten:	€ 50.000	€ 50.000	€ 50.000	€ 50.000	€ 50.000

Uitvoering

Voor de komende jaren ligt de focus op het ontwikkelen van een adequate periodieke rapportage voor de monitoring van de kwaliteit van de dienstverlening en de realisatie van het voorgestelde verbeterplan. Voor de realisatie van het verbeterplan wordt een ambtelijke werkgroep ingesteld, welke periodiek haar voortgang aan portefeuillehouder en Raad rapporteert.

Door alle relevante betrokkenen periodiek bij elkaar te brengen, samenwerking te organiseren, experimenteren mogelijk te maken en persoonlijk leiderschap in de dienstverlening te faciliteren, verwachten wij een positieve trend in de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen bewerkstelligen. Onze kernwaarden van de organisatie: Experimenteren, Oprecht nieuwsgierig, Samenwerken en Persoonlijk leiderschap zijn daarbij onze basis.

Participatie en communicatie

Binnen de organisatie bestaat na de opening van het nieuwe gemeentehuis een groot commitment voor de versterking van de kwaliteit van de dienstverlening. De werkgroep zal op basis van de vastgestelde 'Visie op dienstverlening 2026' en de daarbij behorende uitvoeringsagenda een intern communicatieplan opstellen voor het vergroten van de betrokkenheid en het rapporteren van de monitoring.

Bijlagen

1. Bijlage 1: Visie op dienstverlening 2026
2. Bijlage 2: Uitvoeringsagenda 2026

RAADSVOORSTEL

De Steeg, 27 januari 2026

Burgemeester en wethouders van Rheden,

Carol van Eert,
burgemeester

Bart Drewes,
gemeentesecretaris