

Onderwerp

Afdoen Motie: Behoud servicebalie Dieren zolang nodig, tot nieuwe regeling wijk- en dorpsgericht werken is ingesteld en laagdrempelig functioneert.

Datum	23 juni 2026
Thema programmabegroting	Dienstverleningsagenda
Portefeuillehouder	Alwin van Engelenburg

Kennis te nemen van

De afhandeling van de motie 'Gemeente Rheden hele dag telefonisch bereikbaar' van 27 januari 2026. In deze motie verzoekt de raad het college om de balievoorziening in Dieren in stand te houden tot structurele deelname aan het spreekuur is ingericht en de raad te informeren wanneer het College tot sluiting van de balievoorziening over gaat. Het resultaat wordt in deze raadsinformatiebrief met u gedeeld.

Kernboodschap

De gemeente zet met de invulling van de informatie spreekuren een belangrijke stap naar een toekomstbestendige, toegankelijke en mensgerichte dienstverlening. In lijn met de dienstverleningsvisie werken we volgens het principe 'digitaal en nabij, persoonlijk waar nodig'. Dit betekent dat inwoners hun zaken eenvoudig digitaal kunnen regelen, maar dat er altijd persoonlijke ondersteuning beschikbaar is voor wie dat nodig heeft

Met de inzet van informatiespreekuren in de dorpen, de samenwerking met partners zoals Includio, Vivare en de politie én de blijvende mogelijkheid tot persoonlijk contact, zorgen we ervoor dat dienstverlening dichtbij, laagdrempelig en herkenbaar blijft. Inwoners kunnen op meerdere manieren geholpen worden: digitaal (24/7), telefonisch, in het gemeentehuis én in de dorpen.

In lijn met onze mensgerichte dienstverlening bieden wij voor Burgerzaken producten maatwerk aan inwoners die niet zelf naar een locatie kunnen komen. Wanneer inwoners aantoonbaar niet in staat zijn om het gemeentehuis te bezoeken, wordt samen gezocht naar een passende oplossing. Hiermee geven wij invulling aan de eerder gedane toezegging van wethouder Klomberg en borgen wij dat de dienstverlening voor iedereen toegankelijk blijft.

Vervolg

Voor de aanvraag en uitgifte van reisdocumenten zoals paspoorten en rijbewijzen blijft het noodzakelijk dat inwoners naar het gemeentehuis komen. Dit heeft te maken met wettelijke eisen rondom identiteit en veiligheid.

- Identificatie vereist fysieke controle en het afnemen van biometrische gegevens (zoals vingerafdrukken en pasfoto's).
- Deze processen moeten plaatsvinden in een beveiligde omgeving die voldoet aan landelijke regelgeving.
- Ook de uitgifte van documenten is gebonden aan strikte procedures om fraude en misbruik te voorkomen.

Om de veiligheid van bezoekers en medewerkers te waarborgen, concentreren we deze dienstverlening op het gemeentehuis. Op de locatie in Dieren kan het gewenste veiligheidsniveau niet blijvend worden gegarandeerd en staan de benodigde investeringen niet in verhouding tot het gebruik en de opbrengsten. Daarom verstrekken wij deze producten uitsluitend in het gemeentehuis en bieden we waar nodig maatwerk.

De balievoorziening voor aanvragen van burgerzakenproducten in Dieren zal per 10 juli sluiten. Deze stap wordt zorgvuldig en gefaseerd gezet, waarbij direct wordt voorzien in een passend en laagdrempelig alternatief met de invulling van de informatie spreekuren.

Start informatiespreekuren

In dezelfde week als de sluiting worden de informatiespreekuren opgestart. Deze spreekuren worden ingericht op drie locaties binnen de gemeente: Velp, Dieren en Rheden. Hiermee blijft de dienstverlening lokaal aanwezig en toegankelijk, met voldoende spreiding over de gemeente.

Voor deze spreekuren sluiten we bewust aan bij bestaande spreekuren, waar ook partners zoals Includio, Vivare en de politie aanwezig zijn. Deze aanpak biedt belangrijke meerwaarde.

Door deze samenwerking: kunnen inwoners op één plek terecht met diverse vragen, kunnen vragen integraal worden opgepakt en wordt de onderlinge samenwerking tussen organisaties verder versterkt.

Dit draagt bij aan een laagdrempelige, herkenbare ondersteuning, waarbij inwoners centraal staan.

- **Inloopsprekuren Velp:**

Elke woensdagmiddag van 13.00 tot 14.30 uur. Het spreekuur is in buurthuis De Poort aan de Heeckerensstraat 201 in Velp-Zuid.

- **Inloopsprekuren Dieren**

Om de week (alleen tijdens de even weken) op dinsdagochtend van 10.00 tot 11.00 uur terecht in de Oase aan het Ericaplein 1 in Dieren.

- **Inloopsprekuren Rheden**

Elke vrijdagmiddag van 13.30 tot 14.30 uur welkom in het Dorpshuis in Rheden, mr. B. van Leeuwenplein 3.

Goede voorbereiding en kwaliteit

De voorbereiding op deze nieuwe werkwijze is zorgvuldig verlopen. De betrokken collega's zijn goed geïnformeerd, en zijn gericht opgeleid en toegerust om de spreekuren professioneel te kunnen bemensen. Er is hierbij nadrukkelijk aandacht voor klantgerichtheid en persoonlijke ondersteuning. Hierdoor is geborgd dat de dienstverlening op het gewenste niveau blijft.

Communicatie richting inwoners

Team communicatie heeft een communicatieplan opgesteld om onze inwoners. De uitvoering hiervan start in week 25. De communicatie zal zich richten op:

- Het sluiten van de servicebalie in Dieren,
- De locaties en tijden van de informatiespreekuren,
- De reden en voordelen van de nieuwe werkwijze,
- De verschillende manieren waarop inwoners ondersteuning kunnen krijgen.

Communicatie wordt ingezet via de communicatiekanalen:

- Advertentie Regiobode

- Persbericht
- Website
- Social campagne
- Narrow casting bij balies gemeentehuis
- Communicatie op locatie Dieren:
- Persoonlijke aanwezigheid. Tijdens de eerste week zijn we nog persoonlijk aanwezig in Dieren voor de laatste afdiffes en eventuele vragen of om mensen door te verwijzen.

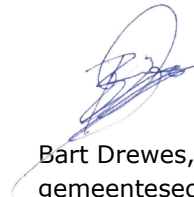
Bijlagen

Geen

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Rheden,



Carol van Eert,
burgemeester



Bart Drewes,
gemeentesecretaris