

## RAADSINFORMATIEBRIEF

Aan de leden van de gemeenteraad

**Datum** 5 november 2024  
**Zaaknummer** Z/24/480554 /ADV/24/1228357  
**Onderwerp** Update uitvoering visie op dienstverlening 'Samen Sterker 2024-2028' oktober 2024  
**Portefeuillehouder** A. Boone

Geachte leden van de gemeenteraad,

### Inleiding

Op 28 februari 2024 is de visie op dienstverlening 'Samen sterker 2024-2028' vastgesteld. Tijdens de commissievergadering Middelen op 22 februari 2024 is de toezegging gedaan dat het college u elk half jaar informeert over de status van het uitvoeringsprogramma. De eerste stappen zijn inmiddels gezet. In deze raadsinformatiebrieft informeert het college u hierover.

### Kernboodschap

De visie op dienstverlening is op 28 februari 2024 door u vastgesteld. In deze visie spreken we uit hoe we er voor onze inwoners zijn: 'U ontvangt van ons service op maat, waarbij wij gastvrij en verbindend werken'.

Op inhoud (boodschap en de focuspunten 'service op maat', 'verbindend' en 'gastvrij') is de visie gelijk aan de voorgaande visie: 'Samen Sterker 2018-2022'. Dit omdat de inhoud nog steeds past bij de ontwikkeling waar we als gemeente volop in zitten: 'digitaal waar het kan, persoonlijk waar de behoefte is'. De context van de visie is wel veranderd. In 2018 hadden de focuspunten betrekking op de herindeling van gemeente Zevenaar met gemeente Rijnwaarden, nu heeft 'Samen Sterker' betrekking op de relatie met onze inwoners en onze medewerkers. Ook zijn er in de visie 'Samen Sterker 2024-2028' ambities uitgesproken.

Het visiedocument is de grondslag en is verder uitgewerkt in een uitvoeringsprogramma met SMART doelen en acties. In 2024-2028 gaan we hiermee aan de slag. De jaren 2024 en 2025 staan in het teken van voorbereiden en de eerste zaken oppakken. In Q1 2026 wordt, rekening houdend met andere ontwikkelingen binnen de gemeente, een verdere koers uitgezet.

### Context

- ☐ Actueel maatschappelijk onderwerp/probleem
- ☐ Collegeprogramma
- ☒ Motie/amendement/toezegging
- ☐ Anders, namelijk

## Inhoudelijke boodschap

Na het vaststellen van de visie op dienstverlening zijn SMART doelen (deels) geformuleerd en eerste acties uitgezet. Hierbij is de implementatie van de wet digitale toegankelijkheid en de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) meegenomen:

### Doelen

1. Pilot sturing en monitoring van bereikbaarheid en inwonertevredenheid (ter voorbereiding op formuleren SMART doel)  
Gereed Q3 2025  
*We onderzoeken hiermee verschillende manieren (aanvullend op de bestaande data en driejaarlijkse burgerpeiling) om meer inzicht te krijgen in en daarmee beter te sturen op onze inwonerbeleving, kwaliteit en bereikbaarheid.*
2. 60% van onze diensten/producten die we geprioriteerd hebben vanuit de Wmebv zijn digitaal aan te vragen  
Gereed Q1 2026  
*In de burgerpeiling 2023 gaf 77% van de ondervraagde inwoners aan informatie via onze website op te zoeken. Daarnaast hebben we als gemeente de plicht (Wmebv) om voor elk officieel bericht (aanvraag, beschikking, besluit, klacht of zienswijze) een digitaal kanaal aan te bieden.*
3. 50% van de verbeterpunten uit de toegankelijkheidsonderzoeken zijn opgepakt  
Gereed Q1 2026  
*'Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het kan' betekent dat onze websites/apps toegankelijk(er) zijn. We laten alle websites onderzoeken en zetten in op stapsgewijze continue verbetering.*
4. Pilot inwonergegericht proces (ter voorbereiding op formuleren SMART doel)  
Gereed Q1 2025  
*We onderzoeken of de LEAN-methodiek in deze pilot helpt om op een effectieve en praktische manier onze processen beter af te stemmen op de behoefte van onze inwoner en daarmee efficiënter in richten.*

Omdat de uitwerking van deze SMART doelen samenhangt met andere (digitale) ontwikkelingen binnen de gemeente zoeken we hier de samenwerking op.

Er is gekozen om alle doelen vanuit één uitvoeringsprogramma op te pakken. De doelen van het uitvoeringsprogramma zijn gekoppeld aan de ambities uit de visie op dienstverlening 'Samen Sterker 2024-2028' en hangen zowel op inhoud als tijd/capaciteit met elkaar samen. Op deze manier zorgen we voor een integrale aanpak.

Binnen het programma werken we projectmatig. Hierdoor kunnen we u per half jaar per doel een update geven met de gezette stappen. In bijgevoegde *roadmap* ziet u welke stappen we zetten in 2024 en 2025. In Q1 2026 bepalen, in samenhang met andere (financiële) ontwikkelingen waarmee we van doen hebben, de koers voor de jaren 2026 tot en met 2028.



## Communicatie en vervolgproces

### *Communicatie naar buiten*

- Belanghebbenden worden periodiek geïnformeerd; inwoners worden op specifieke onderdelen bevraagd.
- Medewerkers worden halfjaarlijks op de hoogte gebracht met een bericht op intranet.
- Inwoners worden meegenomen op het moment dat er een concrete verandering gerealiseerd is. Inwoners worden op onderdeel inwonergegericht werkproces geïnterviewd. Met een nader te bepalen aantal inwoners doorlopen we een inwonerreis om te bepalen welke momenten tijdens deze reis het meest belangrijk zijn en hoe we deze momenten kunnen verbeteren.
- U wordt halfjaarlijks geïnformeerd door het college met een raadsinformatiebrief.

### *Vervolgproces*

De raadsinformatiebrieven staan gepland voor:

- Q2 2025
- Q4 2025
- Q2 2026
- Q4 2026
- Q1 2027
- Q2 2027
- Q1 2028
- Q2 2028

In de raadsinformatiebrief van Q2 2025 en Q4 2025 verwachten wij een eerste terugkoppeling te geven op de pilots en de (eerste) resultaten van de toegankelijkheidsonderzoeken en de implementatie van de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (Wmebv) met u te delen.

In de raadsinformatiebrief van Q2 2026 leest u meer terug over de vervolgkoers van het totaalprogramma dienstverlening. In de raadsinformatiebrieven daaropvolgend ontvangt u op doelniveau op basis van de aangevulde *roadmap* een update.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Zevenaar,

Danielle Jansen  
secretaris

Lucien van Riswijk  
Burgemeester

### **Bijlagen**

1. 1231299 - Roadmap uitvoeringsprogramma dienstverlening