

Samen de vrijblijvendheid voorbij

Aanbeveling 1

Titel	Informatievoorziening en dienstverlening Document Nijmegen - 2025 04 16 Raadsbesluit en moties rekenkameronderzoek Informatievoorziening en dienstverlening - iBabs Publieksportaal
Nr.	Informatievoorziening en dienstverlening
	<i>Aanbeveling rekenkamer (1):</i> <i>Geef het college de opdracht binnen zes weken na besluitvorming door de raad een Plan van Aanpak op te stellen en neem daar in elk geval in op:</i> <i>1. De wijze waarop de voornemens zoals die in de Visie op dienstverlening en andere documenten zijn opgenomen zullen worden geïmplementeerd.</i> <i>2. De wijze waarop gebruik wordt gemaakt van de verbeter suggesties van de medewerkers (zie aanbeveling 2).</i> <i>3. Een planning op hoofdlijnen voor de implementatie van de voornemens en verbeter suggesties.</i> <i>4. De wijze waarop de uitvoering van de werkzaamheden en de planning geborgd gaan worden.</i> <i>5. De benodigde inzet van financiële en personele middelen op hoofdlijnen.</i> <i>Besluit raad:</i> <i>Het college opdracht te geven binnen zes weken na besluitvorming door de raad een plan van aanpak op te stellen voor het verbetertraject voor informatievoorziening en dienstverlening en daarbij in elk geval in te gaan op de punten zoals genoemd in aanbeveling 1 en 2.</i>

	Actiepunt (1)
	Aanpak: Plan van aanpak is aangeboden aan de raad en besproken. Document Nijmegen - 2025 06 16 Plan van Aanpak volgend op het rekenkamerrapport 'Samen de vrijblijvendheid voorbij!' - iBabs Publieksporaal
	Activiteiten: Zie Document Nijmegen - 2025 06 16 Plan van Aanpak volgend op het rekenkamerrapport 'Samen de vrijblijvendheid voorbij!' - iBabs Publieksporaal
	Planning: Is reeds besproken in de raad
	Borging: Is afgehandeld.
	Bevindingen raadsgriffie mei 2026 afgerond

Aanbeveling 2

Aanbeveling rekenkamer (2):

Maak bij het opstellen van het Plan van Aanpak en de uitvoering daarvan gebruik van verbeter suggesties van medewerkers. Medewerkers hebben aan ons aangegeven dat zij duidelijke randvoorwaarden en kaders nodig hebben om hun werk goed en makkelijker te kunnen doen. Wij zijn dit met hen eens. Helder moet zijn wat de algemene uitgangspunten betekenen voor het werk dat zij doen. Dat wil niet zeggen dat alles dichtgeregeld moet worden. De Rekenkamer realiseert zich dat het daarbij zoeken is naar een balans tussen het waarborgen van de kwaliteit en uniformiteit van de dienstverlening en het geven van ruimte aan de professionele expertise van de medewerkers.

Gebaseerd op de suggesties van medewerkers (zie bijlage 2) én ons onderzoek, is onze aanbeveling om in elk geval de volgende punten een plek te geven in het Plan van Aanpak.

- Website en communicatie
- Werkprocessen
- Organisatiecultuur
- Sturing en verantwoording

Besluit raad:

Het college opdracht te geven binnen zes weken na besluitvorming door de raad een plan van aanpak op te stellen voor het verbetertraject voor informatievoorziening en dienstverlening en daarbij in elk geval in te gaan op de punten zoals genoemd in aanbeveling 1 en 2.

Actiepunt (1)	
	Aanpak: Plan van aanpak is aangeboden aan de raad en besproken. Document Nijmegen - 2025 06 16 Plan van Aanpak volgend op het rekenkamerrapport 'Samen de vrijblijvendheid voorbij!' - iBabs Publieksporaal
	Activiteiten: Zie Document Nijmegen - 2025 06 16 Plan van Aanpak volgend op het rekenkamerrapport 'Samen de vrijblijvendheid voorbij!' - iBabs Publieksporaal
	Planning: Is reeds besproken in de raad.
	Borging: Is afgehandeld.
	Bevindingen raadsgriffie mei 2026 afgerond

Aanbeveling 3

Aanbeveling rekenkamer (3):

Geef het college de opdracht de raad te informeren over de voortgang van de verbetering van de dienstverlening. Vraag het college niet alleen op de stand van zaken in te gaan, maar ook wat die betekent voor het Plan van Aanpak. Het college kan zo nodig het Plan van Aanpak aanpassen op inhoud, inzet van middelen en/of de planning en vervolgens de raad hierover informeren.

Besluit raad:

Het college de opdracht te geven de raad tenminste één keer per jaar te informeren over de voortgang van de verbetering van de dienstverlening, daarbij de aandachtspunten uit aanbeveling 3 in acht te nemen en de indicatoren die een beeld geven van:

- kwaliteit van informatie op de website*
 - kwaliteit van reactie op vragen van inwoners*
 - kwaliteit van behandeling van klachten*
 - kwaliteit van openbare bekendmakingen*
- toe te voegen aan de stads- en wijkmonitor.*

	Actiepunt 1: “kwaliteit van informatie op de website verbeteren”
	Aanpak: Nieuwe websites of online producten moeten voldoen aan begrijpelijkheid en gebruikersvriendelijkheid. Daarnaast werken we elke dag aan het verbeteren van de websites. Dit doen we op basis van websitestatistieken, signalen van inwoners/ondernemers en collega's en op basis van gebruikersonderzoek. We werken daarbij vaak aan: - zoeken verbeteren - formulieren verbeteren (door klantreisonderzoeken en dataminimalisatie) - digitale toegankelijkheid verbeteren - teksten korter, eenvoudiger en begrijpelijker maken - navigatie verbeteren
	Activiteiten: We maken begrijpelijke content en duidelijke klantreizen We zorgen voor goede vindbaarheid (SEO – Search Engine Optimization) en herkenbaarheid. SEO betekent dat je je website zo maakt dat deze beter gevonden wordt in zoekmachines We blijven bestaande producten verbeteren op basis van gebruikersonderzoek

	We implementeren een nieuw designsysteem dat landelijk wordt gebruikt met als doel de gebruikersvriendelijkheid (user experience) van nijmegen.nl te verbeteren. Het Designsysteem bestaat uit een verzameling bouwstenen en richtlijnen om website toegankelijker en gebruiksvriendelijker te maken. We werken samen in een landelijk community van overheidsorganisaties om van elkaar te leren
	Planning: Wij werken continue aan het verbeteren van de informatievoorziening op de website. Daarbij richten wij ons op het begrijpelijk en toegankelijk maken van content en het optimaliseren van onlinediensten en klantreizen voor inwoners. Een klantreis op een website betekent de stappen die de Nijmegenaar doorloopt op onze website van eerste bezoek tot actie (bijvoorbeeld een paspoortaanvraag) We ontwikkelen deze dienstverleningsproducten stap voor stap op basis van gebruikersonderzoek (toegankelijkheidsonderzoek) en feedback van de doelgroep (oa Zelfregiecentrum). Zo zorgen we dat de informatie en dienstverlening steeds beter aansluiten op de behoeften van de inwoners. De planning voor nieuwe producten als bijvoorbeeld de implementatie van het nieuwe designsysteem is een ontwikkeling waarvoor tijd en expertise is gepland. Voor dagelijkse werkzaamheden zoals updates websites, producten en digitale aanvragen voor dienstverlening wordt een (dagelijkse) uitvoeringsplanning gevolgd
	Borging: We beschouwen de kwaliteit op orde als de content inhoudelijk juist is en vindbaar en begrijpelijk is ingericht. Zodra dit niveau is bereikt beschouwen we de activiteit als geborgd. De focus verschuift dan van ontwikkeling naar beheer. Dat betekent dat we de content blijven

	monitoren, actualiseren en optimaliseren op basis van gebruik en feedback. Dit is een doorlopend proces dat onderdeel is van het reguliere werk en waarover we dan niet meer jaarlijks rapporteren in deze overzichten.
	Bevindingen raadsgriffie mei 2026 Uitleg over de borging is te volgen; waarbij wel de vraag kan worden gesteld hoe de raad wordt geïnformeerd over dit onderwerp (indien relevant) zodra niet meer wordt gerapporteerd.
	Actiepunt 2: “kwaliteit van reactie op vragen van inwoners verbeteren”
	Aanpak: De verbetering van de kwaliteit van reactie op vragen van inwoners is onderdeel van de door het college van B&W vastgestelde uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening . Hierin zijn activiteiten opgenomen die zich o.a. richten op begrijpelijke communicatie, het geven van tijdige en uniforme reacties op vragen, en leren van signalen uit veel gestelde/terugkerende vragen.
	Activiteiten: - Ontwikkelen van gemeentebreed klantcontactstelsysteem Hierin brengen we relevante informatie van Nijmegenaren bij elkaar om hen beter te kunnen helpen. - Invoeren van uniform gemeentebreed klanttevredenheidsonderzoek Door klanttevredenheid te meten kunnen we vervolgens gericht verbeteringen aanbrengen. - Versterken van Ambtelijk vakmanschap

	Dienstverlening (o.a. begrijpelijk en tijdig reageren) is expliciet onderdeel van de doorontwikkeling van ons ambtelijk vakmanschap. Voor overige activiteiten verwijzen we naar de uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening.
	Planning: Met deze activiteiten is in 2025 gestart. De komende jaren gaan we hier doorlopend mee verder. Na de ontwikkeling van het klantcontactsysteem in 2026 gaan we vanaf medio 2027 over tot implementatie.
	Borging: Wat wij doen om onze dienstverlening, en daarmee o.a. de kwaliteit van reactie op vragen van de Nijmegenaar, te verbeteren is beschreven in de op 17 december 2025 unaniem vastgestelde Visie op dienstverlening: De Nijmegenaar Centraal . Of we nu werken aan beleid of aan uitvoering van de dienstverlening, er staan altijd vier dienstverleningswaarden centraal: betrouwbaar, inclusief, Nijmegenaar-gedreven en toekomstgericht. De komende jaren werken we toe naar drie doelen: 1. Nijmegenaren kunnen contact met ons hebben op een manier die bij hen past. 2. We werken samen met elkaar, met de Nijmegenaar en met samenwerkingspartners om onze dienstverlening beter te maken.

	3. We maken onze dienstverlening zo makkelijk mogelijk voor Nijmegenaren. De uitgangspunten uit de visie op dienstverlening zijn vastgesteld door bestuur en management. De directie en het GMT sturen intern op de naleving van deze uitgangspunten door onze gehele organisatie. We informeren de raad over de voortgang van de verbetering van onze dienstverlening – en de kwaliteit van reactie op vragen – via de reguliere P&C-cyclus¹, zoals beschreven in de uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening. Als de activiteiten <i>gemeentebreed klantcontactsysteem</i> en <i>uniform gemeentebreed klanttevredenheidsonderzoek</i> zijn afgerond dan beschouwen we dit actiepunt als geborgd, en zetten we deze op groen. De verbeteringen in de kwaliteit van reactie op vragen van inwoners die we vervolgens hiermee doorvoeren zijn een doorlopend proces (net als onze focus op het versterken van ambtelijk vakmanschap). Daarover rapporteren we dan niet meer jaarlijks in deze overzichten.
	Bevindingen raadsgriffie mei 2026 Uitleg over de borging is te volgen; waarbij wel de vraag kan worden gesteld hoe de raad wordt geïnformeerd over dit onderwerp (indien relevant) zodra niet meer wordt gerapporteerd.
	Actiepunt 3: “kwaliteit van behandeling van klachten verbeteren”
	Aanpak: Plan van aanpak is aangeboden aan de raad en besproken. Document Nijmegen - 2025 06 16 Plan van Aanpak volgend op het rekenkamerrapport 'Samen de vrijblijvendheid voorbij!' - iBabs Publieksporaal

	Activiteiten: - Handout opstellen - Registeren klachten externe partijen - Klachtenrapportages opvragen bij belangrijkste externe partijen t.b.v. leren van klachten - Meer centraal stellen van de leercyclus in het jaarverslag rechtsbescherming - In het kader van de doorontwikkeling klachtbehandeling organiseren van scholing voor klachtencoördinatoren
	Planning: In 2026 wordt een start gemaakt met het traject doorontwikkeling klachtbehandeling; De uitvraag klachtenrapportages externe partijen wordt meegenomen in het jaarverslag rechtsbescherming 2025.
	Borging: Alle bovengenoemde activiteiten worden opgenomen in het plan van aanpak t.a.v. de doorontwikkeling klachtbehandeling. Als alle activiteiten zijn uitgevoerd, beschouwen we deze actie als geborgd en zetten we deze cel op groen en stoppen we met jaarlijks rapporteren n.a.v. rekenkamerrapport.

	Bevindingen raadsgriffie mei 2026 Uitleg over de borging is te volgen; waarbij wel de vraag kan worden gesteld hoe de raad wordt geïnformeerd over dit onderwerp (indien relevant) zodra niet meer wordt gerapporteerd.
	Actiepunt 4: “kwaliteit van openbare bekendmakingen verbeteren”
	Aanpak: Voor de kwaliteit van openbare bekendmakingen wordt gestuurd op verbetering per type bekendmaking door middel van structurele monitoringsgesprekken. Deze gesprekken bieden inzicht in de uitvoering en maken gerichte bijsturing mogelijk.
	Activiteiten: - Uitvoeren van monitoringsgesprekken per type bekendmaking Structurele gesprekken met betrokken afdelingen om kwaliteit, knelpunten en verbeterkansen inzichtelijk te maken. - Analyse en verbetering van processen en ICT-ondersteuning In kaart brengen van procesbeschrijvingen, naleving van termijnen en de mate waarin ICT-systemen bijdragen aan de doelstellingen. - Versterken van monitoring en borging Verankeren van afspraken via PDCA-cycli, ontwikkelen indicatoren Stads- en Wijkmonitor en bewustwording rondom naleving.
	Planning:

	Er wordt gestart met vier monitoringsgesprekken per jaar. De twee andere hierboven genoemde activiteiten worden meegenomen in deze gesprekken en indien nodig worden aanpassingen in onder andere systemen en processen doorgevoerd. De eerste focus ligt op de BRIKS-taken en de evenementen- en horecavergunningen. • Start monitoringsgesprekken: maart/april 2025 • Uitvoering: tot en met het tweede kwartaal van 2026 • Evaluatiefase: - o Eerst halfjaarlijkse voortgangsgesprekken - o Daarna jaarlijkse evaluaties Op basis van de uitkomsten kan de frequentie van de monitoringsgesprekken worden verhoogd of verlaagd.
	Borging: De borging vindt plaats door structurele monitoring en vastlegging van verbeterafspraken tijdens de monitorings- en voortgangsgesprekken. Verbetermaatregelen worden opgevolgd via de PDCA-cyclus en ingebed in bestaande werkprocessen. De borging wordt als afgedaan beschouwd wanneer: • processen aantoonbaar worden gevolgd, • wettelijke termijnen structureel worden nageleefd, en • monitoring onderdeel is geworden van de reguliere planning- en controlcyclus. Daarna vindt alleen nog periodieke evaluatie plaats om de kwaliteit te behouden.

Bevindingen raadsgriffie mei 2026

Uitleg over de borging is te volgen