

A decorative background pattern in a lighter shade of red, featuring a central floral motif with radiating lines and stylized leaves at the bottom.

Rekenkameronderzoek Informatievoorziening en Dienstverlening

Presentatie gemeenteraad

2 april 2025

Agenda

- Aanpak
- Bevindingen
- Conclusies
- Aanbevelingen

Aanpak onderzoek

Gebundeld onderzoek op basis van een combinatie van suggesties die te maken hebben met de informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners.

deel A: de vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op www.nijmegen.nl

deel B: de reactie van de gemeente op vragen en suggesties van inwoners

deel C: de afhandeling van klachten van inwoners door de gemeente

deel D: de kwaliteit van openbare bekendmakingen, in het bijzonder voor wat betreft de informatievoorziening aan inwoners

Aanpak deel A

De vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op www.nijmegen.nl

- Analyse stukken
- Zoekopdrachten uitgevoerd door verschillende groepen
- Bevindingen geanalyseerd
- Gesprekken met betrokkenen binnen gemeente
- Feitelijk wederhoor op juistheid

Aanpak deel B

De reactie van de gemeente op vragen en suggesties van inwoners

- Analyse stukken
- Vragen gesteld door mystery guest telefonisch of per mail
- Bevindingen geanalyseerd
- Gesprekken met betrokkenen binnen gemeente
- Feitelijk wederhoor op juistheid

Aanpak deel C

De afhandeling van klachten van inwoners door de gemeente

- Basis DoeMee Onderzoek Vereniging van Rekenkamers
- Beelden reden voor verdiepend onderzoek
- Documenten opgevraagd
- Gesprekken met betrokkenen binnen gemeente
- Feitelijk wederhoor op juistheid

Aanpak deel D

De kwaliteit van openbare bekendmakingen

- Aanleiding verzoek uit 2017
- Focus op informatievoorziening aan inwoners
- Selectie openbare bekendmakingen geanalyseerd
- Verbetertraject geanalyseerd
- Gesprekken met betrokkenen binnen gemeente
- Feitelijk wederhoor op juistheid

Rekenkamerbrieven en rapport

Voor ieder deelonderzoek stuurden we een Rekenkamerbrief naar de gemeenteraad.

Het verschil tussen een Rekenkamerbrief en een Rekenkamerrapport is dat wij:

- in een **Rekenkamerbrief alleen bevindingen** rapporteren. Wij geven daarover geen oordeel, trekken geen conclusies en doen geen aanbevelingen.
- in een **Rekenkamerrapport zetten wij de (geverifieerde) bevindingen af tegen normen**. Op basis daarvan spreken wij een oordeel uit, trekken wij conclusies en geven wij aanbevelingen. Voordat wij een Rekenkamerrapport aan de gemeenteraad aanbieden, stellen wij het college van B&W in de gelegenheid te reageren op de conclusies en aanbevelingen.

Conclusies en aanbevelingen Rekenkamerrapport



Samen de vrijblijvendheid voorbij!

- Rode draden (conclusies) uit vier brieven
- Aanbevelingen

Kloof tussen wens en werkelijkheid

- De medewerkers doen met daadkracht en groot verantwoordelijkheidsbesef hun werk. Daardoor gaat er veel goed.
- Wel missen zij daarvoor vaak de benodigde randvoorwaarden.
- Hierdoor schiet de dienstverlening op onderdelen tekort.

Het geheel overziend constateert de Rekenkamer dat er een **kloof** bestaat tussen wens en werkelijkheid. De praktijk laat zien dat de (werk)processen niet altijd aansluiten op de behoeften van inwoners. Dit is vooral voor kwetsbare Nijmegenaren een probleem.

Conclusies

1. Er is een beperkte focus op de Nijmegenaar
2. Er bestaat een kloof tussen bestuur, management en uitvoering
3. Aan het voorgenomen leren wordt nauwelijks invulling gegeven

1. Er is een beperkte focus op de Nijmegenaar

- Individuele medewerkers doen hun best de Nijmegenaar zo goed mogelijk te bedienen
- Maar de Nijmegenaar staat niet centraal in veel processen, die zijn geënt op interne logica.
- Niet of nauwelijks bekend wat inwoners nodig hebben, daarnaar ontbreekt onderzoek.

Voorbeelden conclusie 1

- Minder dan de helft van gezochte informatie is gevonden op de website
- Op veel onderzochte webpagina's ontbreekt informatie
- Norm voor snelheid van telefonische beantwoording lager dan landelijk
- Streefcijfer van 80% telefonische bereikbaarheid niet gehaald
- Achterliggende stukken openbare bekendmakingen moeten bijna altijd worden opgevraagd. Liggen ook niet altijd ter inzage.

2. Er bestaat een kloof tussen bestuur, management en uitvoering

- Medewerkers zijn bevlogen, hierdoor gaat veel goed
- De kaders die er zijn, hebben hoog abstractieniveau
- Kaders zijn niet vastgesteld door college of gemeenteraad
- Verantwoordelijkheid dienstverlening overgelaten aan individuele medewerkers
- Risico op ongelijke behandeling en wisselende kwaliteit van dienstverlening

Voorbeelden conclusie 2

- Er zijn geen eenduidige criteria vastgesteld om te bepalen wat een klacht is.
- Er is niet bepaald welke informatie tenminste in openbare bekendmakingen moet worden opgenomen.
- Er zijn geen afspraken over het creëren en beheren van content op de website.
- Er is niemand integraal verantwoordelijk voor de kwaliteit van openbare bekendmakingen. Er is geen overzicht van medewerkers die openbare bekendmakingen verzorgen.
- Er is beperkt managementinformatie beschikbaar, aan de ontwikkeling daarvan wordt gewerkt.

3. Aan het voorgenomen leren wordt nauwelijks invulling gegeven

- ‘Leren van wat we doen’ is één van de vier centrale waarden binnen de organisatie die voor alle medewerkers gelden.
- In veel stukken over dienstverlening staan ook voornemens over hoe men wil leren in de uitvoering.
- In de praktijk niet tot nauwelijks invulling gegeven aan het voorgenomen leren.
- Geen structureel onderzoek naar behoeften inwoners, beperkte monitoring en geen periodieke evaluaties.
- Geen goede informatie om van te leren.

Voorbeelden conclusie 3

- Het ontbreekt aan (goede) registraties van basale gegevens.
- Verbeteracties naar aanleiding van klachten worden niet geregistreerd.
- Het zoekgedrag op de website wordt niet systematisch geanalyseerd en feedback van bezoekers van de website wordt niet bijgehouden.
- Deelname aan trainingen voor B1 schrijven zijn niet verplicht voor medewerkers die veel schrijven voor inwoners.
- Er is geen analyse uitgevoerd van:
 - De geregistreeerde klachten.
 - De gesignaleerde tekortkomingen in de kwaliteit van openbare bekendmakingen.
 - Er is niet nagegaan of de activiteiten uit het verbetertraject voor openbare bekendmakingen het gewenste resultaat hebben.

Aanbevelingen (1)

1. Geef het college de opdracht binnen zes weken na besluitvorming door de raad een Plan van Aanpak op te stellen met daarin in elk geval:

- De wijze waarop de voornemens zoals die in de *Visie op dienstverlening* en andere documenten zijn opgenomen zullen worden geïmplementeerd.
- De wijze waarop gebruik gemaakt wordt van de verbetersuggesties van de medewerkers
- Een planning op hoofdlijnen voor de implementatie van de voornemens en verbeteruggesties.
- De wijze waarop de uitvoering van de werkzaamheden en de planning geborgd gaan worden.
- De benodigde inzet van financiële en personele middelen.

Aanbevelingen (2)

2. Maak bij het opstellen van het Plan van Aanpak en de uitvoering daarvan gebruik van verbetersuggesties van medewerkers.

- Website en Communicatie
- Werkprocessen
- Organisatiecultuur
- Sturing en verantwoording

Aanbevelingen (3)

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.