De Rekenkamer neemt een onafhankelijke positie in binnen de gemeente Nijmegen.

Nijmegen

Postadres
Gemeente Nijmegen
BM60
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres
Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon
Jelly Smink
j.smink@nijmegen.nl
T 024 – 329 23 38

Ons kenmerk
BM60/05/ E24.001763

Gemeenteraad gemeente Nijmegen

(iaa: College van B&W, fracties)

Datum 23 april 2024
Betreft Rekenkamerbrief informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners – deelonderzoek B

Geachte leden van de gemeenteraad,

De Rekenkamer doet onderzoek naar de informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners. Dit onderzoek bestaat uit vier delen:

- Deel A: vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op de website
- Deel B: reactie van de gemeente op vragen van inwoners
- Deel C: behandeling van klachten door de gemeente
- Deel D: kwaliteit van openbare bekendmakingen

Per deelonderzoek rapporteren wij de bevindingen aan de gemeenteraad in de vorm van een Rekenkamerbrief. Na afronding van alle deelonderzoeken stellen wij een overkoepelend rapport op[1].

Deze Rekenkamerbrief vervolgt met de belangrijkste bevindingen over de reactie van de gemeente op vragen van inwoners (deelonderzoek B). Daarna is een korte toelichting opgenomen op de aanpak van dit deelonderzoek. Meer gedetailleerde informatie is in het Bijlagenboek bij deze Rekenkamerbrief opgenomen.

[1] 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. Voorafgaand aan de verzending van een Rekenkamerbrief aan de gemeenteraad, worden de gepresenteerde feiten getoetst op juistheid in het kader van ambtelijk wederhoor.
- 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.

De belangrijkste bevindingen uit het deelonderzoek naar de reactie van de gemeente op vragen van inwoners

De belangrijkste bevindingen uit het mystery guest onderzoek zijn:

- Bijna alle telefoontjes werden binnen 15 seconden opgenomen.
- Ruim een derde van de e-mails werd niet binnen twee werkdagen beantwoord.
- De reactie op de vragen was bijna altijd vriendelijk en behulpzaam.
- Ruim de helft van de antwoorden op de vragen per e-mail zijn geschreven op B1-niveau.
- Schrijven op B1-niveau is niet geborgd, maar wordt overgelaten aan medewerkers.
- De antwoorden op de vragen van de mystery guests waren bijna allemaal volledig.
- Bij vijf van de 26 gestelde vragen werd voor het antwoord verwezen naar de website.
- Het antwoord op vier van de 24 beantwoordde vragen was aantoonbaar niet juist.

De belangrijkste bevindingen uit de documentenstudie en gevoerde gesprekken zijn[2]:

- Voor de dienstverlening aan inwoners is geen beleid vastgesteld door het college of de raad.
- Het beleid dat er is, betreft vooral algemene uitgangspunten.
- De voorgenomen uitvoeringsplannen zijn niet opgesteld en evaluaties zijn niet uitgevoerd.
- Er is recent gestart met het ontwikkelen van managementinformatie.
- Er is beperkt zicht op de ervaringen en behoeften van inwoners met dienstverlening.
- De kwaliteit van telefoon en e-mail die het KCC[3] afhandelt, wordt bewaakt door coaching en feedbackgesprekken.
- Voor verbeteringen zijn beperkt structurele middelen beschikbaar.
- KCC-medewerkers zien wisselende bereidheid bij de vakafdelingen om inwoners te woord te staan.
- Het ontbreekt aan afstemming en samenwerking tussen het KCC, de Stips en de bibliotheken.

In het **Bijlagenboek** bij deze Rekenkamerbrief is meer gedetailleerde informatie opgenomen:

- Bijlage 1: Toelichting op de belangrijkste bevindingen
- Bijlage 2: Gebruikte casussen door de mystery guests
- Bijlage 3 tot en met 7: Resultaten uit het mystery guest onderzoek
- Bijlage 8 tot en met 10: Onderzoeksverantwoording
- Bijlage 11: Verklaring van gebruikte afkortingen.

[2] Er zijn voor dit onderdeel veel overeenkomsten met de bevindingen uit deelonderzoek A (vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op de website). Wij hebben ervoor gekozen de resultaten van beide deelonderzoeken zelfstandig leesbaar te laten zijn. Dit brengt met zich mee dat er dubbelingen in de teksten voorkomen.

[3] KCC: KlantContactCentrum. Wie belt naar het algemene nummer of e-mailt naar het algemene mailadres van de gemeente komt terecht bij het KCC.

Korte toelichting op het deelonderzoek naar de reactie van de gemeente op vragen van inwoners

Voor de vier deelonderzoeken zetten wij deels dezelfde en deels specifieke methoden van onderzoek in. Voor alle vier de deelonderzoeken voeren wij een documentenanalyse uit, en gaan wij (in groepsverband) in gesprek met betrokkenen. In die gesprekken toetsen wij de bevingen uit de documentenanalyse en dat wat wij in de praktijk aantreffen.

Om zicht te krijgen op de wijze waarop de gemeente reageert op vragen van inwoners hebben wij mystery guests laten bellen of mailen met de gemeente of organisaties die taken namens de gemeente uitvoeren. Zij hebben dit gedaan met behulp van casusbeschrijvingen. Elke casus betrof een korte beschrijving van een situatie en vervolgens één of enkele vragen. Wij hebben gekozen voor een aanpak met mystery guests om waardevrije, feitelijke informatie te verzamelen over de wijze waarop de gemeente en partijen die namens de gemeente taken uitvoeren, reageren op vragen.
De mystery guests formuleerden de vragen in hun eigen woorden. Nadat de vraag was gesteld, hebben zij een logboek bijgehouden van wanneer en hoe er gereageerd wordt. Vervolgens hebben wij de in het logboek opgenomen beschrijvingen geanalyseerd. De resultaten hebben we hiervoor op een rij gezet.

Gelijktijdig met deze Rekenkamerbrief sturen wij u de Rekenkamerbrief met de bevindingen uit deelonderzoek A: de vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op de website.

Op dit moment voeren wij de deelonderzoeken C (klachtenbehandeling) en D (kwaliteit van openbare bekendmakingen) uit. De bevindingen uit die deelonderzoeken rapporteren wij ook in de vorm van Rekenkamerbrieven aan u. Het is onze planning dit kort voor of snel na het zomerreces te doen.

Wanneer alle deelonderzoeken zijn afgerond stellen wij een overkoepelend rapport op met daarin een oordeel, conclusies en aanbevelingen. Wij hebben voor deze werkwijze gekozen, om de organisatie in de gelegenheid te stellen concrete verbeteringen door de voeren, of daarvoor plannen te maken voordat wij een oordeel uitspreken. Zij hoeven daar op deze manier niet mee te wachten tot alle deelonderzoeken zijn uitgevoerd. In het overkoepelende rapport verwerken wij eventueel doorgevoerde verbeteringen of opgestelde verbeterplannen naar aanleiding van de eerder toegestuurde Rekenkamerbrieven.

Wanneer u vragen heeft naar aanleiding van deze brief, kunt u contact opnemen met de secretaris van de Rekenkamer: j.smink@nijmegen.nl of 024 – 329 23 38.

Met vriendelijke groet,

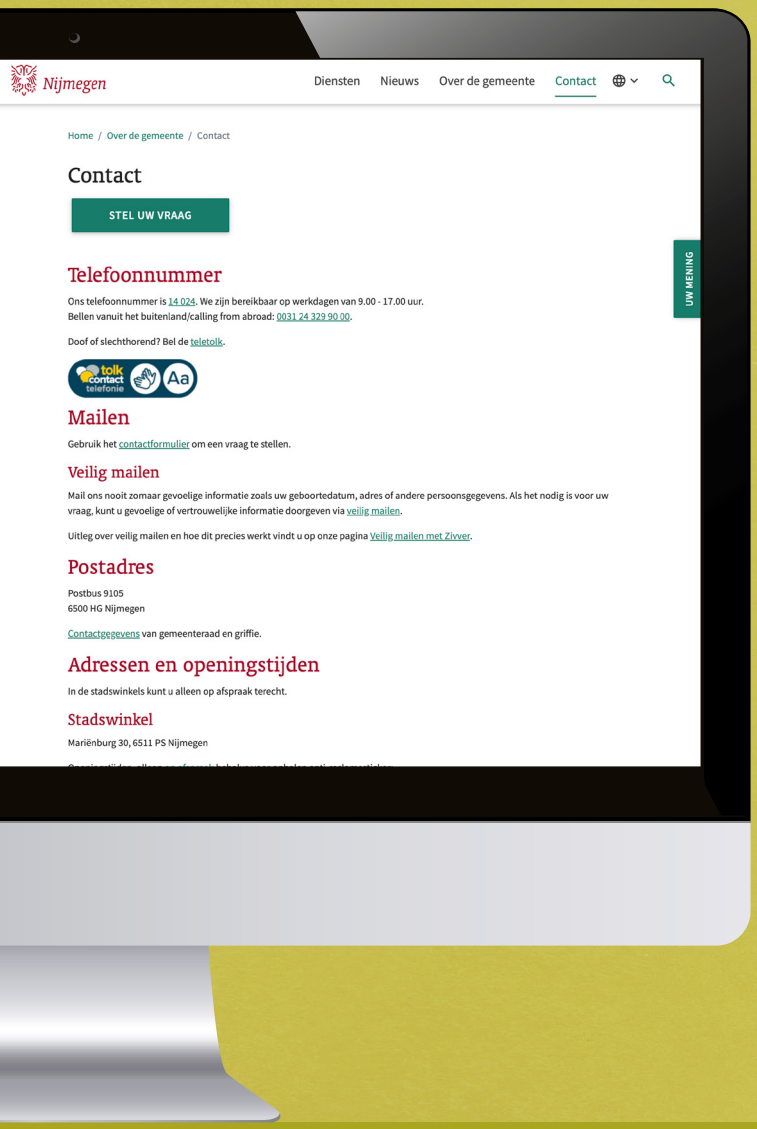
J. van den Broek
Voorzitter Rekenkamer Nijmegen

J. Smink
Secretaris Rekenkamer Nijmegen

Deze brief en het Bijlagenboek bij deze brief zijn te vinden via www.nijmegen.nl/rekenkamer of in iBabs op de pagina voor het rekenkameronderzoek naar informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners.

Rekenkamer Nijmegen
De Rekenkamer neemt een onafhankelijke positie
in binnen de gemeente Nijmegen

Nijmegen





Onderzoek Informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners
DEELONDERZOEK B

Reactie van de gemeente op vragen van inwoners

April **2024**

COLOFON

De Rekenkamer heeft een onafhankelijke positie binnen de gemeente. Haar doel is de gemeenteraad een extra handvat te bieden zijn controlerende taak uit te voeren. Daartoe voert zij onderzoek uit op het gebied van:

- Doeltreffendheid
  Bij dit type onderzoek wordt nagegaan of de gewenste resultaten daadwerkelijk worden bereikt
- Doelmatigheid
  Bij dergelijk onderzoek gaan we na of de gewenste resultaten worden bereikt met zo weinig mogelijk middelen (personeel, geld)
- Rechtmatigheid
  Bij onderzoek op dit terrein staat de vraag centraal of de uitvoering plaatsvindt volgens geldende wetten en regels.

Bij de uitvoering van haar onderzoeken kijkt de Rekenkamer altijd terug (wat is besloten, wat is gedaan), met als nadrukkelijk doel daarvan te kunnen leren voor de toekomst.
De wijze waarop de Rekenkamer haar onderzoeken (en overige werkzaamheden) uitvoert is vastgelegd in de Notitie Werkwijze.

SAMENSTELLING

De heer J. van den Broek (voorzitter)
Mevrouw C. Baarda (lid)
De heer E. Broere (lid)
De Rekenkamer wordt ambtelijk ondersteund door mevrouw J. Smink (secretaris / onderzoeker).

Bij de uitvoering van het onderzoek is de Rekenkamer ondersteund door onderzoekers van Ipsos I&O: de heer J. Bouwmeester en mevrouw C. van Miltenburg.

CONTACT:

Post:	Postbus 9105
	6500 HG NJNMEGEN
Telefoon:	024 – 329 2338
E-mail:	rekenkamer@nijmegen.nl
Website:	www.nijmegen.nl/rekenkamer
X:	@rekenkamer024

INHOUDSOPGAVE BIJLAGENBOEK BIJ REKENKAMERBRIEF REACTIE OP VRAGEN

1 Toelichting op de belangrijkste bevindingen

1.1 Belangrijkste bevindingen uit het mystery guest onderzoek

1.2 Belangrijkste bevindingen uit de documentenstudie en gevoerde gesprekken

2 Gebruikte casussen

3 Snelheid antwoorden

4 Toon van antwoorden

5 Taalniveau antwoorden

6 Juistheid van antwoorden

7 Volledigheid van antwoorden

8 Aanpak van het deelonderzoek

9 Toetsingskader

10 Overzicht van geïnterviewden

11 Verklaring van gebruikte afkortingen

Op onderdelen (paragraaf 1.2 in bijlage 1 en de bijlagen 2, 8 en 10) zijn er veel overeenkomsten met deelonderzoek A (de vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op de website). Wij hebben ervoor gekozen de Bijlagenboeken van beide deelonderzoeken zelfstandig leesbaar te laten zijn. Dit brengt met zich mee dat er dubbelingen in de teksten voorkomen.

Dit Bijlagenboek hoort bij de Rekenkamerbrief informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners – deel B: reactie op vragen. De brief is te vinden via www.nijmegen.nl/rekenkamer.

BIJLAGE 1 BIJ REKENKAMERBRIEF REACTIE OP VRAGEN: TOELICHTING OP DE BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN

Dienstverlening is een van de kerntaken van een gemeente. Een kenmerk van een goed functionerende democratie is dat iedereen actief kan deelnemen en kan volgen wat de overheid doet. Dat betekent dat iedereen toegang moet hebben tot de informatie die de overheid heeft en gebruik kan maken van de diensten die worden aangeboden. Het stellen van vragen via de telefoon of e-mail is voor inwoners een manier om een dienst af te nemen of informatie op te halen.

In deze bijlage staat een toelichting op de belangrijkste bevindingen uit het deelonderzoek naar de reactie van de gemeente op vragen van inwoners. Hiervoor is een documentenstudie gedaan, zijn gesprekken met medewerkers gevoerd en hebben mystery guests vragen aan de gemeente gesteld. Een uitgebreide beschrijving van de aanpak van het onderzoek staat in bijlage 8. In bijlage 10 staat met welke medewerkers wij gesproken hebben. In die bijlage is ook een toelichting opgenomen op het organisatieonderdeel waarvoor zij werken.

Als eerste zijn in deze bijlage de belangrijkste bevindingen uit het mystery guest onderzoek toegelicht. Daarna die uit de bestudeerde documenten en gevoerde gesprekken.

De belangrijkste bevindingen uit het mystery guest onderzoek zijn:

- Bijna alle telefoontjes werden binnen 15 seconden opgenomen.
- Ruim een derde van de e-mails werd niet binnen twee werkdagen beantwoord.
- De reactie op de vragen was bijna altijd vriendelijk en behulpzaam.
- Ruim de helft van de antwoorden op de vragen per e-mail zijn geschreven op B1-niveau.
- Schrijven op B1-niveau is niet geborgd, maar wordt overgelaten aan medewerkers.
- De antwoorden op de vragen van de mystery guests waren bijna allemaal volledig.
- Bij vijf van de 26 gestelde vragen werd voor het antwoord verwezen naar de website.
- Het antwoord op vier van de 24 beantwoordde vragen was aantoonbaar niet juist.

De gedetailleerde bevindingen uit het mystery guest onderzoek zijn opgenomen in de bijlagen 3 tot en met 7. Waar dat aan de orde is verwijzen wij daarnaar.

De belangrijkste bevindingen uit de documentenstudie en gevoerde gesprekken zijn:

- Voor de dienstverlening[1] aan inwoners is geen beleid vastgesteld door het college of de raad.
- Het beleid dat er is, betreft vooral algemene uitgangspunten.
- De voorgenomen uitvoeringsplannen zijn niet opgesteld en evaluaties zijn niet uitgevoerd.
- Er is recent gestart met het ontwikkelen van managementinformatie.
- Er is beperkt zicht op de ervaringen en behoeften van inwoners met dienstverlening.
- De kwaliteit van telefoon en e-mail die het KCC[2] afhandelt, wordt bewaakt door coaching en feedbackgesprekken.
- Voor verbeteringen zijn beperkt structurele middelen beschikbaar.
- KCC-medewerkers zien wisselende bereidheid bij de vakafdelingen om inwoners te woord te staan.
- Het ontbreekt aan afstemming en samenwerking tussen het KCC, de Stips en de bibliotheken.

Daarnaast gaven de gesprekspartners aangrijpingspunten voor verbeteringen van de dienstverlening.

De bevindingen uit de bestudeerde documenten en gevoerde gesprekken zijn voor een groot deel hetzelfde als de bevindingen uit het deelonderzoek naar de vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op de website. Wij hebben ervoor gekozen de resultaten van beide deelonderzoeken zelfstandig leesbaar te laten zijn. Dit brengt met zich mee dat er dubbelingen staan in de teksten met de belangrijkste bevindingen uit de bestudeerde stukken en gevoerde gesprekken.

---

[1] Voor de leesbaarheid schrijven wij dienstverlening waar het gaat om (de uitvoering van het) beleid voor dat wat wij hebben onderzocht in het deelonderzoek naar de vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op de website en het deelonderzoek naar de reactie van de gemeente op vragen van inwoners gesteld via de telefoon of e-mail.

[2] KCC: KlantContactCentrum. Wie belt naar het algemene nummer of e-mailt naar het algemene mailadres van de gemeente komt terecht bij het KCC.

1.1. BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN UIT HET MYSTERY GUEST ONDERZOEK

In het eerste deel van deze bijlage zijn de bevindingen opgenomen die volgen uit het mystery guest onderzoek. De belangrijkste bevindingen zijn:

- Bijna alle telefoontjes werden binnen 15 seconden opgenomen.
- Ruim een derde van de e-mails werd niet binnen twee werkdagen beantwoord.
- De reactie op de vragen was bijna altijd vriendelijk en behulpzaam.
- Ruim de helft van de antwoorden op de vragen per e-mail zijn geschreven op B1-niveau.
- Schrijven op B1-niveau is niet geborgd, maar wordt overgelaten aan de medewerkers.
- De antwoorden op vragen van mystery guests waren bijna allemaal volledig.
- Bij vijf van de 26 gestelde vragen werd voor het antwoord verwezen naar de website.
- Het antwoord op vier van de 24 beantwoordde vragen was aantoonbaar niet juist.

Bijna alle telefoontjes werden binnen 15 seconden opgenomen[3]

Voor het beantwoorden van telefonische vragen hanteert de gemeente Nijmegen als norm dat 80% van de telefoontjes binnen 60 seconden moet kunnen worden opgenomen. Op basis van deze norm wordt de bezetting van het KCC[4] bepaald. De landelijke norm voor de telefonische bereikbaarheid van organisaties in Nederland (NEN-8878) is gebaseerd op de verwachtingen van bellers en gaat uit van een maximale wachttijd van 15 seconden; 85% van de telefoontjes moet volgens die norm binnen 15 seconden worden opgenomen. De mystery guests hebben elke keer dat zij met de gemeente belden bijgehouden hoe snel de telefoon werd opgenomen.

De mystery guests hebben in september en oktober 2023 16 keer naar het KCC gebeld. Alle telefoontjes werden binnen 60 seconden opgenomen. Op één na werd de telefoon ook binnen 15 seconden opgenomen. Dit is beter dan het voorjaar van 2023. Bij een extern uitgevoerd onderzoek naar de telefonische bereikbaarheid van de gemeente werd de telefoon bij het KCC toen in 30% van de gevallen binnen 15 seconden en in bijna de helft van de gevallen (48%) binnen 60 seconden opgenomen. In tabel 1 zijn de cijfers overgenomen uit het rapport over de snelheid van het opnemen van de telefoon bij het KCC in het voorjaar van 2023.

	Telefoon opgenomen binnen …			
	… 60 seconden (norm: 80%)		**… 15 seconden (norm: 85%)[5]**	
	Vaakst	**Minst vaak**	**Vaakst**	**Minst vaak**
Dag van de week	vrijdag: 72%	maandag: 24%	vrijdag: 46%	maandag: 13%
Dagdeel	ochtend: 58%	middag: 40%	ochtend: 38%	middag: 26%
Week	15: 81%	10: 16%	8: 54%	11: 8%

Tabel 1: Momenten dat de telefoon het vaakst en het minst vaak binnen de gemeentelijke norm van 60 seconden en de landelijke norm van 15 seconden werd opgenomen in januari, februari, maart en april 2023.

[3] De bevindingen per casus staan in bijlage 3.

[4] In bijlage 10 staat een toelichting op de organisatieonderdelen die in dit Bijlagenboek genoemd worden.

[5] De percentages zijn geschat op basis van de staafdiagrammen uit het rapport en kunnen daardoor enkele procenten afwijken.

Ruim een derde van de e-mails werd niet binnen twee werkdagen beantwoord[6]

Een van de normen voor dienstverlening van de gemeente Nijmegen is dat e-mails binnen twee *werk*dagen beantwoord moeten worden. De mystery guests hebben e-mails gestuurd aan het algemene mailadres van de gemeente Nijmegen (deze komen terecht bij het KCC), gemeentelijke wijkregisseurs en de Buurtteams. Per e-mail hebben zij bijgehouden hoe lang het duurde voordat deze beantwoord werd.

Ongeveer de helft van de e-mails die de mystery guests stuurden zijn binnen de gemeentelijke norm van twee werkdagen beantwoord. Het antwoord liet in een aantal gevallen langer op zich wachten wanneer de e-mail niet aan het KCC werd gestuurd, of wanneer het KCC de mail intern doorstuurde.

De mystery guests stuurden in totaal tien e-mails naar het KCC. Zes daarvan werden binnen de gestelde termijn beantwoord, meestal binnen een paar uur. Vier e-mails werden niet binnen de norm van twee werkdagen beantwoord. Het ging in drie gevallen om een e-mail die door het KCC naar een andere afdeling was doorgestuurd. Een voorbeeld hiervan is de casus 'dieselbus'.

Casus dieselbus

Bij de casus 'dieselbus' deed de mystery guest zich voor als een glazenwasser uit Nijmegen. De 'glazenwasser' had de volgende vraag: *Momenteel rijden mijn collega's en ik met dieselbusjes, maar ik heb ergens gelezen dat dat binnenkort niet meer mag. Nu vroeg ik me af of de gemeente mijn bedrijf kan ondersteunen bij het overstappen naar duurzamere bedrijfswagens? Of wat ik anders kan doen?* Met deze vraag is gemaild naar het KCC. Het antwoord op de vraag liet 7 werkdagen op zich wachten. Het bleek dat het KCC de e-mail intern had doorgestuurd naar de medewerker die zich hiermee bezighoudt. De mystery guest was hiervan niet op de hoogte gesteld. In het antwoord verwees de adviseur naar de website voor informatie, en gaf daarbij aan: *"We kunnen desgewenst met je meekijken naar welke bussen geschikt zijn en wat de kostprijs per kilometer van deze bussen is. Kijk je vast even en laat je het weten als je vragen hebt?"* De mystery guest mailt terug met de boodschap dat hij er niet uitkomt via de website en dat hij een aantal aanvullende vraag heeft: *"Welke stappen moet ik nemen, welke bussen zijn geschikt? Verloopt de subsidie via de Rijksoverheid?"*. Het antwoord op deze vragen volgde na 5 werkdagen.

[6] De bevindingen per casus staan in bijlage 3.

De mystery guests stuurden vijf e-mails naar de wijkregisseurs en Buurtteams. Van die e-mails werden er drie niet en twee wel binnen de termijn van twee werkdagen beantwoord. Voor de e-mails die niet tijdig beantwoord zijn, ontvingen de mystery guests in twee gevallen direct een automatisch antwoord waarin stond dat een reactie zou volgen. In het automatische antwoord stond niet, wanneer een reactie zou volgen. Dit is niet volgens de basisafspraken dienstverlening (zie kader 2 verderop in deze bijlage). Daarin staat dat aanvragers worden geïnformeerd over de termijn waarop zij een antwoord krijgen als het niet lukt te antwoorden binnen de norm van twee werkdagen. Een voorbeeld hiervan is de casus 'aanvragen betaald parkeren'

Casus aanvragen betaald parkeren
In deze casus stuurde de mystery guest (op verzoek van een KCC-medewerker) een e-mail naar een van wijkregisseurs in Nijmegen. De mystery guest gaf aan dat het ontzettend druk is in de straat en dat er hierdoor vaak geen mogelijkheid is voor bewoners om te parkeren. Na het versturen van deze e-mail kreeg ze direct een automatisch antwoord:
"Beste e-mailer,
Hartelijk dank voor uw bericht. Wij hebben uw e-mail ontvangen en zorgen ervoor dat deze bij de juiste collega uit team Oost terecht komt. U ontvangt binnenkort een antwoord. […]"
In dit antwoord is niet aangegeven wanneer de mystery guest een antwoord kan verwachtten. Een reactie volgde uiteindelijk na 3 werkdagen.

Binnen de gemeente worden geen cijfers bijgehouden over de afhandeling van e-mails. In de tweejaarlijkse inwonerspeiling wordt wel gevraagd naar de ervaringen met de gemeentelijke dienstverlening. De resultaten worden gepubliceerd in de Stads- en wijkmonitor. De meeste inwoners hebben contact met de gemeente over persoonsbewijzen en registraties (bijvoorbeeld een verhuizing). Verreweg de meeste inwoners zijn (heel) tevreden over deze dienstverlening. Al een aantal jaren is de meest gegeven reden waarom inwoners (heel) ontevreden zijn over het contact met de gemeente het niet (tijdig) reageren op vragen of opmerkingen[7].

De reactie op de vragen was bijna altijd vriendelijk en behulpzaam[8]

In gemeentelijke Visie op Dienstverlening is persoonlijk en prettig contact als ambitie geformuleerd: 'We stellen de Nijmegenaar centraal. (…). De Nijmegenaar ervaart onze dienstverlening als prettig, transparant en éénduidig: De Nijmegenaar is tevreden wanneer hij of zij vriendelijk, open en professioneel wordt geholpen en een duidelijk antwoord krijgt op zijn of haar vragen'. De mystery guests hebben voor iedere casus aangegeven hoe zij de toon van het gesprek of de reactie via e-mail hebben ervaren.

[7] Dit staat in de Stads- en wijkmonitors die zijn opgenomen in het planning&control-portal van de gemeente Nijmegen: 2020 tot en met 2023.
[8] De bevindingen per casus staan in bijlage 4.

De toon van medewerkers aan de telefoon en via e-mail bleek in bijna alle gevallen vriendelijk en behulpzaam. Bij de casussen 'hulp nodig' en 'uitleg brieven' vond de mystery guest de medewerker niet vriendelijk, maar ook niet onvriendelijk.

- Bij de casus 'hulp nodig' vroeg de mystery guest telefonisch om hulp, omdat zij niet lekker in haar vel zit. De mystery guest vond de medewerker wat kortaf en niet erg behulpzaam. Dit kwam omdat de medewerker vrijwel direct in het gesprek zei dat de gemeente niet kon helpen en dat de mystery guest beter naar de huisarts kon gaan. Een uitgebreide beschrijving van het verloop van deze casus is opgenomen in bijlage 6.
- Bij de casus 'uitleg brieven' vroeg de mystery guest ook om hulp, ditmaal bij het lezen van brieven. De mystery guest stelde de hulpvraag via een e-mail aan een Buurtteam. De mystery guest ervoer het als niet empatisch dat in de reactie alleen werd aangegeven dat de e-mail was doorgestuurd naar de organisatie die helpt bij het lezen van brieven (de Stips). De daaropvolgende reacties van de Stips waren wel vriendelijk en behulpzaam.

Ruim de helft van de antwoorden op de vragen per e-mail zijn geschreven op B1-niveau[9]

Taalniveau B1 staat voor eenvoudig Nederlands[10]. Een B1-tekst bestaat uit makkelijke woorden die bijna iedereen gebruikt. De zinnen in een B1-tekst zijn kort, eenvoudig en actief. Teksten op taalniveau B1 kun je makkelijk en snel lezen. In de zomer van 2019 heeft de gemeente Nijmegen de Direct Duidelijk Deal ondertekend. Dit is een intentieverklaring om duidelijk te communiceren in taal die voor iedereen te begrijpen is. In paragraaf 1.2 in deze bijlage is een uitgebreidere toelichting op de Direct Duidelijk Deal opgenomen.

De antwoorden op vragen van mystery guests die per mail zijn gesteld, zijn beoordeeld op het taalniveau. De onderzoekers hebben met een webtool getest of het antwoord voldoet aan de B1-eis.

Ruim de helft van de 16 beantwoordde e-mails zijn geschreven op B1-niveau. Bij vier daarvan bevatten de e-mails wel enkele losse niet-B1 woorden, zoals 'desgewenst', 'voornamelijk' of 'bemachtigen'. Bij één casus was het antwoord op de vraag voor het grootste deel was geschreven op B2-niveau. Een derde van de antwoorden voldeed deels aan de B1-eis. Deze antwoorden voldoen op veel punten aan de B1-eis, maar bevatten ook (een combinatie van):

- het gebruik van losse niet-B1 woorden
- vaktermen
- het gebruik van lange zinnen
- taalfouten en/of
- zinssneden op B2-niveau

E-mails die (deels) niet of deels voldeden aan de B1-eis, kwamen van iedereen die is aangeschreven: van het KCC, de Buurtteams en de wijkregisseurs.

---

[9] De bevindingen per casus staan in bijlage 5.

[10] In het Europees referentiekader voor de Talen worden zes taalniveaus onderscheiden: niveau A1 is het laagste niveau en niveau C2 het hoogste.

Schrijven op B1-niveau is niet geborgd, maar wordt overgelaten aan medewerkers

Na het ondertekenen van de Direct Duidelijk Deal in 2019 is het Coördinatieteam Direct Duidelijk[11] gevormd.

Vanuit het Coördinatieteam Direct Duidelijk zijn diverse acties georganiseerd om binnen de organisatie aandacht te vragen voor schrijven op B1-niveau. Ook zijn door het Coördinatieteam hulpmiddelen ontwikkeld, zoals een Schrijfwijzer, het delen van taaltips en berichten van de landelijke Direct Duidelijk Tour op intranet, het opleiden van schrijfcoaches per afdeling en het aanbieden van een cursus B1-schrijven bij de Nijmegen School[12]. In het gesprek met ons gaven de huidige leden van het Coördinatieteam aan dat onder de werkzaamheden van het Coördinatieteam geen beleids- of actieplan of iets dergelijks ligt. Zij zijn vanuit hun eigen enthousiasme en ideeën doorgegaan met acties die door hun voorgangers al in gang waren gezet.
Of beleidsafdelingen bestaande stukken (op de website) herschrijven of nieuwe stukken (op de website) direct in B1 schrijven, bepalen zij zelf. Het Coördinatieteam heeft geen zicht op de stukken die zijn aangepast en nog aangepast (zouden) moeten worden. Beleidsafdelingen kunnen verzoeken om hulp neerleggen bij hun eigen schrijfcoach, het Coördinatieteam of communicatieadviseurs. Het Coördinatieteam of de communicatieadviseurs nemen daarvoor zelf geen initiatief, tenzij zij een signaal krijgen (bijvoorbeeld vanuit de publieksvoorlichters of het KCC als er veel vragen komen over informatie op een bepaalde webpagina of in een bepaalde brief. In afwachting van een voorstel aan het Gemeentelijk Management Team (GMT) voor een structurele invulling van Direct Duidelijk communiceren (inclusief een ambtelijke opdrachtgever, iemand met beslissingsbevoegdheid en middelen), staat het Coördinatieteam sinds zeker het voorjaar van 2023 op een laag pitje.

De antwoorden op de vragen van de mystery guests waren bijna allemaal volledig[13]

Een belangrijk onderdeel van de kwaliteit van dienstverlening is of een inwoner gemakkelijk een juist en volledig antwoord kan krijgen op de vraag die hij/zij/hen heeft. In de ambtelijk vastgestelde Visie op gemeentebrede dienstverlening is dit in verschillende uitgangspunten vastgelegd (zie kader 2 verderop in deze bijlage).

De antwoorden die de mystery guests op hun vragen kregen, waren in de meeste gevallen volledig. Van de 20 casussen waarbij er een beoordeling op volledigheid mogelijk is, zijn er 15 volledig beantwoord (driekwart). Voor deze casussen is op alle aspecten van de vraag antwoord gegeven, dus bijvoorbeeld de procedurele stappen en de voorwaarden die verbonden zijn aan een

[11] Enkele medewerkers binnen de gemeente vormen samen het Coördinatieteam Direct Duidelijk. In bijlage 10 staat een uitgebreidere toelichting op het Coördinatieteam Direct Duidelijk. Ook de andere onderdelen van de organisatie die in dit Bijlagenboek genoemd worden, zijn daar toegelicht.

[12] Nijmegen School is een bureau binnen de gemeentelijke organisatie dat trainingen voor medewerkers organiseert.

[13] De bevindingen per casus staan in bijlage 7.

aanvraag. Een voorbeeld hiervan is de beantwoording van de e-mail aan de gemeente voor de casus 'sombere dochter'.

Casus sombere dochter
De mystery guest kreeg bij deze casus de volgende vraag mee: *Ik maak mij zorgen over mijn 12-jarige dochter. Ze is de laatste tijd niet meer zo blij en ze komt nauwelijks nog van haar kamer af. Ik weet niet zo goed wat ik kan doen en heb wel behoefte aan wat advies. Bestaat er vanuit de gemeente ondersteuning?*

De mystery guest e-mailt met deze vraag naar het algemene mailadres van de gemeente waarin zij de situatie met haar dochter uitlegt. De medewerker van het KCC reageert na 4 uur en stelt zich, aldus de mystery guest, empatisch op. De medewerker geeft aan dat de gemeente inderdaad kan ondersteunen, namelijk via de Buurtteams Jeugd en Gezin. De KCC-medewerker stuurt direct de contactgegevens van het Buurtteam mee en vertelt welke stappen de mystery guest kan zetten om een afspraak te maken bij het Buurtteam.

Een kwart van de antwoorden op vragen was niet volledig. Wanneer een antwoord niet volledig was, kwam dat omdat de medewerker:

- geen of deels antwoord gaf op de vraag;
- naar een webpagina of webformulier verwees voor het antwoord op de vraag.

Bij vijf van de 26 vragen werd voor het antwoord verwezen naar de website[14]

Een van de uitgangspunten van de gemeente is dat de Nijmegenaar het kanaal bepaalt. Wanneer een inwoner bijvoorbeeld belt, moet hij telefonisch antwoord op zijn vraag krijgen. En als een inwoner mailt, moet zijn vraag via de mail beantwoord worden. Het is niet de bedoeling dat de inwoner voor het antwoord op zijn vraag wordt verwezen naar de website. Bij vijf van de 26 vragen die de mystery guests telefonisch of per mail stelden, is dit wel gebeurd. De mystery guest moest dan zelf doorvragen om het antwoord toch telefonisch of via e-mail te krijgen. Een voorbeeld hiervan is de casus 'klacht indienen'.

Casus klacht indienen
De mystery guest had de opdracht om te informeren naar de mogelijkheden om een klacht in te dienen. Hiervoor belde de mystery guest naar het algemene nummer van de gemeente. Nadat de mystery guest de vraag had gesteld en de medewerker de vraag ter bevestiging had herhaald, werd ze even in de wacht gezet omdat de medewerker het antwoord op de vraag ging zoeken. De medewerker heeft vervolgens stap voor stap uitgelegd hoe dat via de website kon. Hierop vroeg de mystery guest of het niet ook telefonisch kon, waarop de medewerker bevestigend antwoordde en de klacht opnam.

[14] In bijlage 7 staat om welke casussen het gaat.

Het antwoord op vier van de 24 beantwoordde vragen was aantoonbaar niet juist[15]

De mystery guests hebben 26 vragen gesteld. Twee daarvan zijn niet beantwoord. De antwoorden op de overige vragen zijn door de onderzoekers getoetst op juistheid. Het bleek dat vier antwoorden aantoonbaar onjuist waren. Drie van deze casussen betroffen een Wmo[16]-gerelateerde vraag. Een voorbeeld hiervan is de casus 'traplift'.

Casus traplift

De mystery guest kreeg bij deze casus de volgende vraag mee: *Ik ben best al op leeftijd en ik vind het de laatste tijd heel eng om trap te lopen. Laatst viel ik bijna. Ik woon alleen en ik denk dat een traplift voor mij een uitkomst kan zijn. Hoe moet ik dit aanvragen?* Deze vraag is op twee manieren aan het KCC gesteld: per e-mail en via de telefoon. De vraag per e-mail is op meerdere punten onjuist beantwoord. Dezelfde vraag werd door het KCC via de telefoon wel juist beantwoord.

De mystery guest e-mailt naar het KCC met de vraag hoe het aanvragen van een traplift in zijn werk gaat. De medewerker van het KCC geeft per mail aan dat de mystery guest naar het algemene telefoonnummer van de gemeente kan bellen en dat zij kan vragen naar de afdeling Wmo. De KCC medewerker geeft aan dat zij niet zelf naar de mystery guest kan bellen, omdat een telefoonnummer in haar e-mail ontbreekt. Deze reactie is niet juist, omdat de inwoner het kanaal bepaalt: in dit geval mailt de mystery guest, dus had het antwoord ook gemaild moeten worden. Bovendien vraagt de mystery guest om algemene informatie.

De mystery guest belt vervolgens het KCC en verzoekt om te worden doorverbonden met een Wmo-consulent. De mystery guest vraagt de Wmo-consulent naar algemene informatie over het aanvragen van een traplift voor haar moeder. De Wmo-consulent vraagt naar het BSN-nummer[17] van moeder. De mystery guest geeft aan dat ze dit niet bij de hand heeft, maar graag wil weten hoe het aanvragen van een traplift in zijn werk gaat en wat de voorwaarden zijn. De Wmo-consulent geeft aan dat vragen niet beantwoord kunnen worden zonder BSN-nummer. Dit is onjuist, omdat het gaat om algemene informatie.

Toen deze vraag telefonisch aan het KCC werd gesteld heeft de call agent de algemene informatie gegeven. Deze gaf ook aan dat de gemeente een BSN-nummer nodig heeft om een aanvraag in behandeling te nemen.

---

[15] De bevindingen per casus zijn opgenomen in bijlage 6.

[16] Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning.

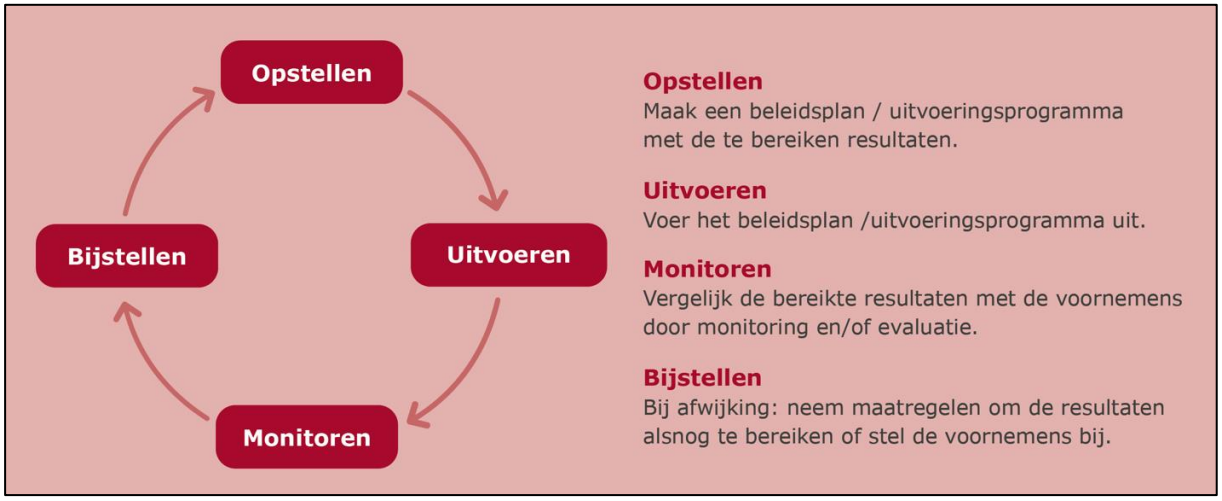
[17] BSN-nummer: Burgerservicenummer.

1.2. BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN UIT GESPREKKEN EN DOCUMENTENSTUDIE

In het tweede deel van deze bijlage staan de bevindingen over het beleid voor dienstverlening en de (monitoring van de) uitvoering van dat beleid. Deze bevindingen zijn gebaseerd op de analyse van de ontvangen stukken en de gevoerde gesprekken met medewerkers. Voordat wij de bevindingen presenteren, geven wij eerst een toelichting op het werken volgens de beleidscyclus.

Cyclisch werken

Een algemeen geaccepteerd uitgangspunt voor het sturen op (overheids)beleid, is werken volgens de beleidscyclus: Om een richtinggevend kader te hebben voor de uitvoering is een beleidsplan nodig. In dit beleidsplan legt de gemeente vast wat de (tussen)doelen zijn die de gemeente wil realiseren, hoe de gemeente die doelen gaat realiseren (instrumenten, activiteiten, samenwerkingspartners) en wat de uitvoering daarvan gaat kosten (personeel, financieel). Zo'n beleidsplan doet dienst als het meerjarig kader voor de uitvoering. Voor de (bij)sturing van de uitvoering zelf is zo'n beleidsplan niet concreet genoeg. Om het beleid goed uit te kunnen voeren, vertaalt de gemeente dit in een meerjarig uitvoeringsprogramma. Vervolgens is het van belang in een zich steeds herhalende cyclus de uitvoering van dat programma te monitoren. Met de resultaten van monitoring kan inzicht worden verkregen in hoeverre activiteiten worden uitgevoerd en doelstellingen worden gerealiseerd. Op basis van de informatie uit de monitoring én ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie wordt dan de planning voor het eerstvolgende jaar uit het uitvoeringsprogramma geactualiseerd. Op dezelfde manier, maar met een lagere frequentie, wordt het beleidsplan geactualiseerd. We vatten deze manier van werken samen als 'een cyclische manier van werken'. Binnen die cyclische manier van werken kunnen in de verschillende fasen van de beleidscyclus (combinaties van) diverse methoden worden toegepast, zoals projectmatig werken of werken volgens de scrum-aanpak. Een van de uitkomsten van de gesprekken binnen de organisatie naar aanleiding van het Rekenkamerrapport Frapper Toujours is dat volgens de beleidscyclus gewerkt gaat worden.



Figuur 1: Schematische weergave van de beleidscyclus.

De belangrijkste bevindingen uit de bestudeerde stukken en gevoerde gesprekken zijn:

- Voor de dienstverlening aan inwoners is geen beleid vastgesteld door het college of de raad.
- Het beleid dat er is, betreft vooral algemene uitgangspunten.
- De voorgenomen uitvoeringsplannen zijn niet opgesteld en evaluaties zijn niet uitgevoerd.
- Er is recent gestart met het ontwikkelen van managementinformatie.
- Er is beperkt zicht op de ervaringen en behoeften van inwoners met dienstverlening.
- De kwaliteit van telefoon en e-mail die het KCC afhandelt, wordt bewaakt door coaching en feedbackgesprekken.
- Voor verbeteringen zijn beperkt structurele middelen beschikbaar.
- KCC-medewerkers zien wisselende bereidheid bij de vakafdelingen om inwoners te woord te staan.
- Het ontbreekt aan afstemming en samenwerking tussen het KCC, de Stips en de bibliotheken.

Daarnaast geven gesprekspartners aangrijpingspunten voor verbeteringen van de dienstverlening.

Voor de dienstverlening aan inwoners is geen beleid vastgesteld door het college of de raad

Informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners worden in de gemeentelijke praktijk vaak gezien als bedrijfsvoering. Dat betekent niet dat de gemeenteraad zich er niet mee bezig mag of moet houden. Samen met het college is de raad verantwoordelijk voor een goede en stabiele informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners. De rollenscheiding[18] tussen college en raad betekent dat de gemeenteraad niet beslist over de uitvoering van het beleid en de bedrijfsvoering. Maar een taak van de raad is wel om kaders te stellen. En in zijn controlerende rol kan de raad daar altijd naar vragen en er een oordeel over vellen. Om deze taken goed uit te kunnen voeren, moet de raad goed geïnformeerd worden door het college. Dat geldt bij uitstek voor onderwerpen zoals informatievoorziening en dienstverlening, omdat die rechtstreeks van belang zijn voor de inwoners.

Het college en de gemeenteraad van Nijmegen hebben geen beleid *vastgesteld* voor de informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners. Er zijn wel diverse andere documenten waarin wordt ingegaan op (de verbetering van) de dienstverlening aan inwoners (coalitieakkoord 2022 – 2026, begrotingen 2022, 2023 en 2024)[19]. Verder is de ambtelijke Visie op dienstverlening (2020) twee keer in een themasessie in het college aan de orde geweest (voorjaar 2020 en voorjaar 2023). De raad heeft op onderdelen aandacht gevraagd voor de informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners.

---

[18] Het college van Burgemeester en Wethouders is belast met het dagelijks bestuur in de gemeente. De gemeenteraad stelt (op voorstel van het college) de kaders waarmee het college moet werken (kaderstellende rol). De tweede hoofdtaak van de gemeenteraad is het controleren van het college (controlerende rol). De vastgestelde kaders zijn daarbij een uitgangspunt, maar de raad controleert het college in brede zin, dus op alle onderdelen van het gevoerde bestuur inclusief de uitvoering.

[19] In het kader hierna zijn de relevante hits opgenomen die volgen uit het doorzoeken van genoemde documenten met de termen 'informatie' en 'dienstverlening'. Ook het Coalitieakkoord 2016 – 2022 is met deze termen doorzocht. Dat leverde geen relevante hits op.

In de ambtelijke door het GMT vastgestelde 'Opgavestory Betrouwbare en moderne dienstverlening' (2022) zijn politieke aandacht, duidelijke kaders en investeringen genoemd als voorwaarden voor succes voor deze opgave[20]. In meerdere van de gevoerde gesprekken is genoemd dat het vaststellen van beleid – met een bijbehorend budget - door de raad zou helpen bij het verbeteren van de informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners.

De politieke aandacht bestaat er tot nu toe uit dat de burgemeester bestuurlijk opdrachtgever is voor deze opgave. De uitvoering van de opgave wordt periodiek met hem besproken door de ambtelijke opdrachtgever en eventueel leden van het Opgaveteam. Daarnaast wordt de opgave – in samenhang met de opgaven Digitale transformatie en Open Nijmegen - periodiek besproken in het Bestuursteam 'Nijmegen van nu'. Dit Bestuursteam bestaat uit de bestuurlijke opdrachtgevers voor de drie opgaven: de burgemeester, de portefeuillehouder digitalisering en ICT en de portefeuillehouder participatie.

Een besluit van de raad gericht op het verbeteren van de dienstverlening aan inwoners was de motie Heldere Taal (1 november 2017). Hiermee riep de raad het college op 'alle formulieren waarmee Nijmegenaren aanspraak kunnen maken op aanvullende inkomensregelingen of regelingen ter bestrijding van armoede te formuleren in taalniveau B1'. En op 7 juni 2023 riep de raad met een motie het college op zich aan te sluiten bij het initiatief retour afzender. Inwoners kunnen dan op een brief die zij niet begrijpen een sticker met deze boodschap plakken en deze terugsturen aan de gemeente.

Kader 1
Bestuurlijk vastgestelde stukken over dienstverlening aan inwoners

Coalitieakkoord 2022 – 2026:

- We willen een betrouwbare overheid zijn die de Nijmegenaar[21] centraal zet. We zetten daarom niet in op meer digitaliseren, maar vooral op beter digitaliseren. Wij hebben daarbij nadrukkelijk aandacht voor de inwoner die niet digitaal vaardig is. Daarom blijven wij altijd een niet-digitaal alternatief bieden in onze dienstverlening.
- De dienstverlening aan onze inwoners moet klantvriendelijk, van deze tijd en toekomstbestendig zijn. We willen dat alle Nijmegenaren kunnen meedoen.
- Voor het verbeteren van de dienstverlening voegen we jaarlijks € 500.000 toe.

Begroting 2022

- Ambitie: We zetten de Nijmegenaar centraal in onze dienstverlening
- Doelen: we verbeteren onze dienstverlening continu
- Activiteiten:
  - We verbeteren onze aan te vragen digitale producten en diensten.
  - We verbeteren de toegankelijkheid van onze (online) middelen.
  - We gaan klantgerichter denken en handelen.
  - We bouwen een duurzame relatie op met de Nijmegenaar.

[20] In bijlage 10 is een toelichting gegeven op opgavegericht werken en het Opgaveteam betrouwbare en moderne overheid.
[21] In de (ambtelijke) Visie op dienstverlening is toegelicht wat met de Nijmegenaar wordt bedoeld: 'Iedereen die in Nijmegen woont, werkt of tijdelijk verblijft'.

Kader 1 – vervolg -
Bestuurlijk vastgestelde stukken over dienstverlening aan inwoners

Begroting 2023[22]

- Ambitie: We zetten de Nijmegenaar centraal in onze dienstverlening
- Doelen: we verbeteren onze dienstverlening continu
- Uitgangspunten:
  - We verbeteren onze dienstverlening doorlopend.
  - We richten de dienstverlening steeds meer zo in dat die goed aansluit bij de behoeften en logica vanuit de Nijmegenaar en niet is ingericht vanuit onze eigen werkprocessen of bedrijfsvoering.
  - Voor wie dat wil en kan is onze digitale dienstverlening beschikbaar, toegankelijk en persoonlijk.
  - Wie als Nijmegenaar een complexe vraag heeft, minder digitaal vaardig is of persoonlijk contact wil, kan bellen of afspreken met een van onze collega's en zo verder geholpen worden.
- Activiteiten:
  - Versterken van de uniforme communicatie en werkwijze.
  - De Nijmegenaar krijgt een correct antwoord, binnen de gestelde termijnen, ongeacht via welk kanaal de vraag binnenkomt. We onderzoeken of we vergelijkbare kanalen kunnen samenvoegen. We hanteren basisafspraken voor dienstverlening.
  - Verbeteren van de kennis en behoeften van de Nijmegenaar, met als doel onze dienstverlening daarop aan te passen.
  - We gebruiken daarvoor metingen, data, spiegelgesprekken en klanttevredenheidsonderzoeken.
  - Verbeteren van onze kennis van de situatie van de Nijmegenaar, met als doel om sneller en beter te kunnen helpen (…).
  - Bijdragen aan het landelijke traject Werken aan de Uitvoering. Hierbij werken verschillende instanties en gemeenten samen (…) op het gebied van Zorg en Inkomen.
  - Onze medewerkers opleiden op het gebied van omgangsvormen, bejegening, kennis van de Nijmegenaar en het maken van oprecht persoonlijk contact (…).

En verder:

- Verbeteren we de toegankelijkheid van onze dienstverlening: waar mogelijk gaan we in 2023 de dienstverlening eenvoudiger, transparanter en sneller aanbieden. We willen er zijn voor de digitale burger, maar ook voor de minder (digi)taalvaardige burger. Alle producten en diensten van de gemeente Nijmegen hebben daarom een digitaal en een analoog alternatief. (…). We focussen ons op de toegankelijkheid voor onder andere slechtzienden, motorisch beperkten, laaggeletterden, ouderen en migranten met een taalachterstand. (…). We zetten schrijfcoaches in die de organisatie helpen bij het opnieuw formuleren van informatiemateriaal.

Begroting 2024

- Ambitie: We zetten de Nijmegenaar centraal in onze dienstverlening
- Doelen: we verbeteren onze dienstverlening continu
- Activiteiten:
  - We bewaken de kwaliteit van onze dienstverlening continu.
  - We gebruiken feedback van de Nijmegenaren om onze dienstverlening te ontwikkelen.

[22] Omdat het rekenkameronderzoek in 2023 is uitgevoerd, zijn in dit kader uit de begroting 2023 ook de toelichtingen op de activiteiten opgenomen. Voor de begrotingen 2022 en 2024 is volstaan met het noemen van de activiteiten.

Het beleid dat er is, betreft vooral algemene uitgangspunten

Als kader voor de uitvoering zijn in Nijmegen ambtelijk enkele stukken vastgesteld. Het gaat hierbij niet alleen om beleidsplannen, maar bijvoorbeeld ook om normen of intenties. Wat deze stukken kenmerkt is dat ze van een hoog abstractieniveau zijn; de inhoud betreft vooral (een herhaling van) algemene uitgangspunten. In meerdere van de gevoerde gesprekken is dit beeld bevestigd. In het kader hierna zijn de belangrijkste stukken opgenomen, met daarbij een puntsgewijze samenvatting van de inhoud[23].

Kader 2
Ambtelijk vastgesteld beleid over dienstverlening aan inwoners

Direct Duidelijk Deal (2019)

Op 22 mei 2019 besloot het Gemeentelijk Management Team (GMT) de Direct Duidelijk Deal te ondertekenen. De Direct Duidelijk Deal is een intentieverklaring om duidelijk te communiceren in taal die voor iedereen te begrijpen is. Volgens het voorstel was het een algemene wens om mee te doen, maar volgde dit ook uit de motie Heldere Taal (1 november 2017). Het college werd daarmee opgeroepen om 'alle formulieren waarmee Nijmegenaren aanspraak kunnen maken op aanvullende inkomensregelingen of regelingen ter bestrijding van armoede te formuleren in taalniveau B1'. Op 8 juli 2019 zette de gemeentesecretaris zijn handtekening onder de volgende afspraken:

- Wij maken beleid om direct duidelijk te communiceren.
- We voeren dit beleid uit en we beoordelen de resultaten.
- We spreken precies af wat we willen verbeteren in 2019 en hoe we de resultaten gaan beoordelen.
- We zorgen ervoor dat onze medewerkers hulp krijgen om direct duidelijk te communiceren.

Een plan waarin het beleid van de gemeente Nijmegen om direct duidelijk te communiceren is uitgewerkt, is tot nu toe niet opgesteld.

Visie op gemeentebrede dienstverlening – de Nijmegenaar centraal (2020)

Op 21 februari 2020 heeft het GMT de Visie op dienstverlening vastgesteld. Aangegeven is dat de Visie een kader biedt voor medewerkers. Verder is aangegeven dat het bijbehorende actieprogramma op hoofdlijnen laat zien wat de gemeente de komende jaren gaat doen, dat dit in een volgende fase geconcretiseerd wordt en zal terugkomen in het GMT. In de Visie op gemeentebrede dienstverlening zijn de volgende uitgangspunten opgenomen:

- De Nijmegenaar zo snel, efficiënt en persoonlijk mogelijk wijzen naar de juiste plek.
- Intern zo goed samenwerken dat we de Nijmegenaar een eenduidig antwoord kunnen geven, waarin verschillende belangen op een logische manier samen komen.
- Dienstverlening is: elk contact en interactie met de Nijmegenaar. Belangrijke onderdelen van dienstverlening zijn ook:
  - Omgangsvormen, bejegening, kennis van Nijmegen en het maken van oprecht persoonlijk contact
  - Niet blind bedienen van de Nijmegenaar; professioneel, weloverwogen en vriendelijk nee zeggen is ook onderdeel van dienstverlening.

[23] De opgenomen punten betreffen een selectie door de Rekenkamer op relevantie voor het deelonderzoek naar de reactie van de gemeente op vragen van inwoners.

Kader 2 – vervolg -
Ambtelijk vastgesteld beleid over dienstverlening aan inwoners

Visie op gemeentebrede dienstverlening – de Nijmegenaar centraal (2020) – vervolg -

- We werken als één gemeente en treden als één gemeente naar buiten.
- Dienstverlening is van alle medewerkers.
- We plaatsen de Nijmegenaar centraal, zijn of haar beleving is het fundament van onze ambitie.
- De Nijmegenaar ervaart onze dienstverlening als: passend, persoonlijk en toegankelijk voor iedereen. Voor wie dat wil en kan is onze digitale dienstverlening beschikbaar, toegankelijk en persoonlijk. Wie een complexe vraag heeft, minder digitaal vaardig is of persoonlijk contact wil, kan bellen of een afspraak maken.
- Wie minder (digi)taalvaardig is moet dezelfde kansen hebben en gewoon mee kunnen doen.
- Voor de Nijmegenaar is er maar één gemeente, en hij heeft geen boodschap aan de verschillende perspectieven van afdeling, ambtelijk apparaat en bestuur, onze bedrijfsvoering of de manier waarop wij de uitvoering uitbesteden aan derden. Hij wil gewoon verder geholpen worden.

Communicatievisie (2020)

Op 13 mei 2020 heeft het GMT de definitieve versie van de Communicatievisie vastgesteld. Op benodigde personele en financiële inzet is in de Visie niet ingegaan. In het voorstel aan het GMT staat dat deze op een later moment in beeld worden gebracht en voorgelegd worden aan het GMT. In de Communicatievisie staat dat Bureau Communicatie regie voert op de content op de online en offlinekanalen. Aangegeven is dat het uitgangspunt daarbij is: 'online waar het kan, offline waar het moet'. Daarbij zijn de volgende aandachtspunten genoemd:

- Het versterken van de interactie en online dienstverlening (webcare).
- Meer inwoners bereiken via de juiste en bij hen passende kanalen met voor hen relevante en begrijpelijke content (doelgroepgericht en toegankelijk).
- De buitenwereld nog effectiever binnenbrengen.

In de Visie staan verder de volgende focuspunten:

- Intern beginnen is extern winnen.
- Onze organisatie wil (…) de stad goede informatie en dienstverlening bieden.
- Een gemeente, een verhaal.
- Eenduidigheid draagt bij aan betrouwbaarheid en herkenbaarheid van de gemeente en maakt het beleid voor inwoners begrijpelijker.
- Medewerkers hebben volledige informatie nodig om vragen te beantwoorden en op kritiek te reageren

Dienstverleningskanalen Open en Veilig (2020)

Deze notitie is vastgesteld door het GMT op 17 juni 2020. In het kader van dit onderzoek zijn de volgende punten uit de notitie van belang:

- Het doel is om tot eenduidige uitgangspunten te komen voor passende dienstverleningskanalen.
- Het uitgangspunt is dat ieder dienstverleningskanaal gericht moet zijn op inclusie (niemand buiten sluiten).

Onderdeel van Dienstverleningskanalen Open en Veilig is de bijlage 'bestaande beleidsuitgangspunten beleidsdocumenten Nijmegen'. Hierin staan links naar negen beleidsdocumenten en de belangrijkste uitgangspunten daaruit. Voor dit onderzoek zijn de uitgangspunten uit de Communicatievisie (zie hiervoor) en de Visie op digitale dienstverlening van belang[24].

[24] De overige stukken gaan (vooral) over digitale toegankelijkheid: de toegankelijkheid van websites voor mensen met een beperking. Dat is geen onderdeel van dit onderzoek.

Kader 2 – vervolg -
Ambtelijk vastgesteld beleid over dienstverlening aan inwoners

Uitgangpunten uit Visie op digitale dienstverlening (zoals genoemd in de bijlage bij Dienstverleningskanalen Open en Veilig):

- Onze digitale aanwezigheid is zo gemakkelijk en zo toegankelijk, dat mensen bij voorkeur onze website(s), digitale producten en kanalen gaan gebruiken om zaken te regelen of met ons in contact te komen.
- Start altijd met de behoefte van de klant.
- We bouwen geen website, applicaties, social mediakanalen, maar werken aan dienstverlening. Onze dienstverlening begint of eindigt niet op de website.
- Ontwikkel voor hoe onze site, social media en applicaties écht gebruikt worden.

De link naar de Visie op digitale dienstverlening in de bijlage leidt naar de presentatie 'Visie op digitale dienstverlening'. In die presentatie staan naast bovenstaande nog een aantal uitgangspunten. Navraag naar de Visie op digitale dienstverlening zelf leverde op dat 'voor zover men zich kan herinneren er nooit een aparte visie op digitale dienstverlening is vastgesteld'.

Basisafspraken dienstverlening (2021 én 2022)
In 2010 zijn de basisafspraken voor dienstverlening vastgelegd. Deze hebben betrekking op de afhandeling van telefoon, e-mail en brieven, en bereikbaarheid.

Wat doe je als de Nijmegenaar:	
Digitaal contact zoekt met jou: Komt de vraag via de online klantenservice? Geef dan binnen 1 werkdag antwoord. Wanneer de vraag via de mail binnenkomt, geef dan binnen 2 werkdagen antwoord. Ook als je nog geen antwoord hebt, laat je dit weten. Bij online aanvragen ontvangt de aanvrager direct een bevestiging met daarin de reactietermijn.	**Jou nodig heeft en je er niet bent:** Er is altijd iemand van de afdeling bereikbaar. Informeer het KCC als dit echt niet lukt. Stem onderling af en regel een vervanger. Zet je (tijdelijke) voicemail en je afwezigheidsmelding (mail) aan. Laat weten wie je vervanger is. Groepsnummer? Meld jezelf af en schakel je telefoon door. Je agenda is bijgewerkt en zichtbaar voor iedereen.
Jou belt: Neem je telefoon op of bel terug na een gemiste oproep. Bij een terugbelnotitie bel je binnen 2 werkdagen terug. Ook als je (nog) geen antwoord hebt laat je dit weten. Zorg voor een actueel profiel op Insite[25].	**Jou een brief schrijft:** Beantwoord brieven zo snel mogelijk, in ieder geval binnen de wettelijke termijn van 8 weken. Meer tijd nodig? Laat weten wanneer het antwoord komt. Wanneer je reageert met een brief, schrijf dan in heldere en begrijpelijke taal. Is de brief niet voor jou? Regel dan zelf dat deze zo snel mogelijk naar de juiste afdeling gaat.

[25] Insite: intranet binnen de gemeente Nijmegen.

Kader 2 – vervolg -
Ambtelijk vastgesteld beleid over dienstverlening aan inwoners

Basisafspraken dienstverlening (2021 én 2022) – vervolg -

Op 21 november 2021 besloot het GMT:

- de basisafspraken dienstverlening (zoals vastgesteld in 2010) nieuw leven in te blazen;
- vanaf 2022 elke afdeling jaarlijks twee verbeterdoelen voor dienstverlening te laten benoemen;
- de eerste stap te zetten in het invoeren van een omnichannelmethodiek[26] voor de gemeentebrede dienstverlening.

Op 14 december 2002 besloot het GMT:

- nogmaals het belang te onderschrijven van de reeds ingezette koers om de gemeentebrede dienstverlening te verbeteren;
- de volgende fase in de kanaalsturing[27] te omarmen;
- dat elke afdeling verbeterdoelen formuleert.

Opgavestory Betrouwbare en moderne dienstverlening (2022)

Voor elke grote opgave is een 'opgavestory' gemaakt, waarin is aangegeven wat met de uitvoering van de opgave bereikt moet worden en hoe dat wordt aangepakt. De opgavestories zijn vastgesteld door het GMT.

Uit de Opgavestory Betrouwbare en moderne dienstverlening:
We staan voor de opgave om een betrouwbare overheid te zijn waar de Nijmegenaar centraal staat. De dienstverlening aan de Nijmegenaar moet klantvriendelijk, van deze tijd en toekomstbestendig zijn. We willen dat alle Nijmegenaren kunnen meedoen. We hebben nadrukkelijk aandacht voor de Nijmegenaar die niet (digi)taalvaardig is. Daarom willen wij:

- Goede digitale systemen die maatwerk faciliteren, de Nijmegenaar helpen in plaats van blokkeren en open en toekomstbestendig zijn.
- Ervoor zorgen dat de Nijmegenaar niet vastloopt in onze systemen: passende en toegankelijke dienstverlening voor iedereen.
- Onze medewerkers opleiden op het gebied van: (…), deskundigheid op dienstverlening, maatwerk verrichten, (…), empathisch vermogen en handelingsruimte nemen.
- Communiceren als één gemeente.
- Gebruik maken van op de Nijmegenaar toegesneden kanaalinzet.

Met de bedoeling om:

- Het vertrouwen tussen overheid en Nijmegenaar te vergroten.
- Waar mogelijk de dienstverlening eenvoudiger, transparanter en sneller aanbieden.
- Er te zijn voor de digitaal vaardige burger, maar ook voor de minder digitaal vaardige burger.

Nijmegenaren met complexe vragen niet meer vast te laten lopen; zij kunnen rekenen op maatwerk door persoonlijke dienstverlening.

---

[26] Bij omnichannelmethodiek richt een organisatie zich niet op het managen van de verschillende kanalen (balie, website, telefoon, e-mail) waarmee er contact is met klanten, maar op het samenspel van alle kanalen. Door de verschillende kanalen op elkaar aan te laten sluiten wordt de dienstverlening voor klanten beter.

[27] Met kanaalsturing wordt gedoeld op de omnichannelmethodiek.

Naast de hiervoor genoemde kaders zijn er ook enkele meer (praktische) afspraken die voor medewerkers als kader voor hun werk dienen. Voor de reactie van de gemeente op vragen van inwoners geldt dat de gesprekken bij het KCC worden gevoerd volgens 'de 5 A's'. Dit betekent concreet dat een gesprek via vijf stappen verloopt: Aanvang, Analyse, Afstemming, Antwoord, Afsluiting[28]. Voor het beantwoorden van de vragen die gesteld worden, gebruiken de medewerkers van het KCC de kennisbank. Deze bestaat uit de website (dat wat online voor iedereen te zien is), aangevuld met specifieke informatie over bijvoorbeeld actuele ontwikkelingen of welke afdeling benaderd kan worden als het antwoord op de vraag niet op de website staat (dit kunnen alleen de KCC-medewerkers zien). De afspraak is dat KCC-medewerkers altijd de kennisbank raadplegen voordat zij antwoord geven op een vraag, en geen antwoord geven 'uit het hoofd'. De reden hiervoor is dat er altijd iets kan veranderen.

De voorgenomen uitvoeringsplannen zijn niet opgesteld en evaluaties zijn niet uitgevoerd

De ontvangen stukken en de gegeven toelichting daarop, laten zien dat in de praktijk geen invulling is gegeven aan de in de kaders voorgenomen werkwijze van uitvoeren, monitoren en bijstellen.

Zo zijn de aangekondigde uitvoeringsplannen voor Direct Duidelijk, de dienstverleningskanalen en de Visie op dienstverlening niet opgesteld. In een aantal gevallen is er wel een stuk dat uitvoeringsplan (of een variant daarop) heet. Deze stukken bevatten alleen een overzicht van activiteiten (op hoofdlijnen), waarin geen prioriteiten zijn gesteld, waaraan geen middelen zijn gekoppeld en waarbij geen planning is opgenomen. Voorbeelden hiervan zijn het uitvoeringsplan 2023 bij de Communicatievisie en de uitvoeringsagenda's voor het Opgaveteam moderne en betrouwbare overheid.

Medio 2021 is door één van de leden van het Coördinatieteam Direct Duidelijk een Plan van Aanpak opgesteld voor de jaren 2022 – 2025. Bij de aanlevering van de stukken voor het onderzoek (mei 2023) werd toegelicht dat het om een nog niet uitgekristalliseerd voorstel gaat, dat nog niet in route is gebracht. In de gesprekken die de Rekenkamer in het najaar van 2023 voerde, is aangegeven dat er nog geen Plan van Aanpak ligt. Aangekondigd werd dat er binnenkort een voorstel naar het GMT gaat dat een *boost* moet geven aan Direct Duidelijk en inclusie. Op het moment van afronding van deze Rekenkamerbrief (maart 2024), was dit plan nog niet geagendeerd in het GMT.

Voor monitoring en evaluatie is het beeld hetzelfde. Zo is de jaarlijkse evaluatie van de Communicatievisie niet (zichtbaar) uitgevoerd.

In kader 3 zijn ter illustratie voornemens uit de Visie op gemeentebrede dienstverlening opgenomen die niet zichtbaar zijn uitgevoerd.

---

[28] In bijlage 10 is een toelichting gegeven op de methode een telefoongesprek te voeren volgens de 5 A's.

Kader 3

Voornemens uit de Visie op gemeentebrede dienstverlening die niet zichtbaar zijn uitgevoerd

Visie op gemeentebrede dienstverlening

Het actieprogramma wordt geconcretiseerd en voorzien van een planning, financiële consequenties en een prioritering. Het uitgewerkte actieprogramma zal op korte termijn terugkomen in het GMT.
*Er is **geen geconcretiseerd actieprogramma** opgesteld.*

Om de dienstverlening passend, efficiënt en persoonlijk te maken is het essentieel dat we de ervaring en kennis van de Nijmegenaar beter gaan inzetten. We doen dat gemeentebreed en bieden een palet aan mogelijkheden aan de verschillende afdelingen om uit te kiezen: klantreizen, klantpanels, online metingen, big data en klanttevredenheidsonderzoeken. (…). Nieuwe inzichten worden opgenomen in de werkprocessen. We verzamelen en monitoren gezamenlijk de vooruitgang, best practices en signaleren zaken die we samen moeten oppakken.
*Er zijn **geen stukken** van uitgevoerde metingen en best practices met de ervaring en kennis van de Nijmegenaar[29].*

We leren van casuïstiek; medewerkers kunnen een casus aanmelden bij de dienstverleningstafel. Daar wordt vanuit verschillende invalshoeken naar de casus gekeken.
*Er is **geen** invulling gegeven aan de **dienstverleningstafel**.*

In 2020 wordt een handelingskader ontwikkeld op basis waarvan medewerkers weten wat er van hen verwacht wordt.
*Er is **geen handelingskader** opgesteld. Wel zijn de basisafspraken dienstverlening (uit 2010) opnieuw door het GMT vastgesteld (november 2021 en december 2022).*

In 2020 maken we de balans op van de samenwerking tussen de front- en backoffice. Hoe worden telefoontjes, digitale aanvragen en mailtjes die centraal binnen komen afgehandeld en opgepakt door de verschillende afdelingen. We analyseren de resultaten en maken werkafspraken met de afdelingen die door het GMT worden vastgesteld.
*Er zijn **geen stukken** over de (aanpassing van de) samenwerking tussen de front- en backoffice.*

Onder het kopje 'hoe betalen we dat' zijn de belangrijkste kostenposten opgenomen.
*Alle **kostenposten** staan op **PM**[30]. Deze zouden in het actieprogramma worden geconcretiseerd, dat actieprogramma is niet opgesteld.*

Het is nooit af. We gaan aan de slag, monitoren en leren en stellen bij.
Risico's: De uitvoering van de acties die voortkomen uit de visie zijn afhankelijk van de daadkracht van medewerkers en het GMT. We moeten hierin de vrijblijvendheid voorbij, dat kan, als het GMT niet alleen een mooie visie vaststelt maar ook monitort en stuurt op de uitvoering.
*De **monitoring staat in de kinderschoenen**. Sinds januari 2023 wordt de telefonische bereikbaarheid gemeten en sinds mei 2023 de mate waarin tijdig wordt gereageerd op terugbelverzoeken. Vanaf februari 2024 zijn deze opgenomen in een dashboard waar leidinggevenden toegang toe hebben.*

[29] Aan de balies wordt wel klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd; dit maakt geen onderdeel uit van het rekenkameronderzoek.

[30] PM: pro memorie, ter herinnering. Wordt in begrotingen gebruikt om aan te geven dat er wel kosten zijn, maar dat de hoogte daarvan nog niet bekend is.

Bij onze uitvraag van stukken voor dit onderzoek bleek dat de organisatie zich niet bewust was van haar eigen voornemens voor het opstellen van uitvoeringsplannen, het monitoren van de uitvoering en het uitvoeren van evaluaties. In meerdere van de gevoerde gesprekken werd (h)erkend dat de cyclus niet rondgemaakt wordt.

In de praktijk wordt er hard gewerkt en van alles opgepakt. In de gevoerde gesprekken is door de medewerkers die dagelijks met de verbetering van de dienstverlening bezig zijn aangegeven dat zij vooral ad-hoc en reactief werken, in plaats van pro-actief en integraal.

Op voorstel van het Opgaveteam heeft het GMT besloten[31] dat elke afdeling een aantal SMART[32] doelen voor de verbetering van de dienstverlening formuleert. De geformuleerde doelen zijn in januari 2023 vastgesteld door het GMT. In de gevoerde gesprekken bleek dat de meningen over de (uitvoering van de) verbeterdoelen verschillen. Aan de ene kant werd gezegd dat het al mooi is dat de afdelingen nu zelf hebben nagedacht over verbeterdoelen en zo meer aandacht geven aan dienstverlening. Aan de andere kant werd aangegeven dat de meeste verbeterdoelen vaag en niet SMART geformuleerd zijn en de uitvoering ervan niet geborgd is. Het was de bedoeling de voortgang van de uitvoering van de verbeterdoelen te bespreken in de prestatiedialoog[33]. Aangegeven is dat dit in de praktijk niet lukt, doordat het aantal bespreekpunten in de prestatiedialoog groot is en de verbeterdoelen dienstverlening meestal niet de hoogste prioriteit hebben. Vanuit het Opgaveteam is aangegeven dat zij de verbeterdoelen wel aan de orde stellen in hun jaarlijkse gesprekken met de managementteams. Opgemerkt is dat dit helpt bij het onder de aandacht brengen en houden van dienstverlening. Wat naar hun verwachting verder zal helpen is dat de verbeterdoelen vanaf 2024 onderdeel worden van het afdelingsplan en dat er vanaf 2024 cijfers beschikbaar komen over de mate waarin de normen voor dienstverlening wordt nageleefd.

Vanuit het Opgaveteam is aangegeven dat de jaarlijkse gesprekken met de managementteams laten zien dat de aandacht voor dienstverlening – op enkele afdelingen na - toeneemt. Waar zij in het eerste jaar nog het belang van dienstverlening moesten toelichten en de basisafspraken onder de aandacht moesten brengen, krijgen zij nu vaker gerichte vragen en wordt ook vaker gevraagd naar cijfers om te kunnen (bij)sturen. De verwachting is dat in de volgende ronde meer concrete verbeterdoelen geformuleerd zullen worden door de afdelingen; ook al omdat zij bij het formuleren daarvan gebruik kunnen maken van cijfers. Behalve deze positieve ontwikkeling, werd ook aangegeven dat de aandacht en inspanningen gericht op de verbetering van dienstverlening nog niet structureel ingeregeld en geborgd zijn. De afdelingen zijn zelf verantwoordelijk voor het verbeteren van de dienstverlening. Vanuit het Opgaveteam kunnen zij daarbij geholpen worden. Een van onze gesprekspartners stelde kort samengevat dat nog geen sprake is van de ‘vrijblijvendheid voorbij’, waar het GMT om gevraagd is bij het vaststellen van de Visie op dienstverlening en het herbevestigen van de basisafspraken voor dienstverlening.

---

[31] Besluiten 21 november 2021 en 14 december 2022, zie kader 2.

[32] SMART: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden.

[33] Met de prestatiedialoog worden de gesprekken bedoeld die de concernmanagers periodiek voeren met één van de directeuren (tot en met 2023 vier keer per jaar, vanaf 2024 drie keer per jaar).

Er is recent gestart met het ontwikkelen van managementinformatie

Om te kunnen (bij)sturen is informatie nodig over de uitvoering. Binnen de gemeente zijn beperkt data beschikbaar. Vanuit het Opgaveteam wordt hard gewerkt aan de ontwikkeling van data over de naleving van de basisafspraken voor dienstverlening. De data worden opgenomen in dashboard, waar alle leidinggevenden toegang toe krijgen. Sinds begin februari 2024 is het dashboard met cijfers over de telefonische bereikbaarheid en de afhandeling van terugbelverzoeken beschikbaar. Voor de andere basisafspraken voor dienstverlening (de afhandeling van e-mails en brieven) zijn er op dit moment geen cijfers beschikbaar. In de gevoerde gesprekken is aangegeven dat binnen de afdeling Publiekszaken een pilot is gestart voor het meten van het nakomen van deze afspraken. Ook ontbreekt inzicht in de aard van de vragen die door inwoners gesteld worden.

Afhandeling terugbelverzoeken

Het afhandelen van terugbelverzoeken wordt sinds mei 2023 systematisch bijgehouden. De data zijn sindsdien twee keer gepresenteerd aan het GMT en ook aan verschillende managementteams. Sinds februari 2024 zijn deze cijfers opgenomen in een dashboard. Daaruit blijkt dat in de periode mei 2023 tot en met maart 2024 68% van de terugbelverzoeken binnen de afspraak van 2 werkdagen afgehandeld.

Telefonische bereikbaarheid

In de afgelopen jaren zijn enkele onderzoeken uitgevoerd naar de telefonische bereikbaarheid. In het voorjaar en de zomer van 2022 zijn door medewerkers van de gemeente zelf belacties uitgevoerd om een indruk te krijgen van de telefonische bereikbaarheid. In beide onderzoeken liet die te wensen over. Op navraag door de Rekenkamer is aangegeven dat met de uitkomsten van deze belacties niets is gedaan. Het doel was het krijgen van inzicht. In het voorjaar van 2023 is onderzoek gedaan door een extern bureau (meetperiode januari tot en met april 2023). Sinds februari 2024 zijn cijfers over de telefonische bereikbaarheid (vanaf januari 2023) opgenomen in het dashboard dat toegankelijk is voor alle leidinggevenden. In 2023 zijn al cijfers hieruit gepresenteerd in het GMT en de managementteams.

In het externe onderzoek is gekeken naar de bereikbaarheid van het KCC en naar die van een aantal afdelingen. De resultaten voor de snelheid waarmee de telefoon bij het KCC wordt opgenomen staan in paragraaf 1.1 in deze bijlage. De resultaten voor de bereikbaarheid van de afdelingen staan in kader 4.

Kader 4

Resultaten bereikbaarheid van de afdelingen in het voorjaar van 2023 uit extern onderzoek

Mystery guests van het externe bureau hebben aan de KCC medewerker gevraagd om te worden doorverbonden naar een afdeling. Hun bevindingen op hoofdlijnen waren:

- In 24% van de gevallen is met succes doorverbonden met de juiste afdeling. In driekwart van de benaderingen is dit niet gelukt en is het contact beëindigd.
- Bij 27% van de pogingen tot doorverbinden is sprake van terugvalverkeer (de beller krijgt opnieuw de medewerker van het KCC te spreken). De NEN-norm hiervoor is 5%.
- De gemiddelde doorverbindtijd bedroeg 82 seconden. De NEN-norm hiervoor is 30 seconden. Aan deze norm voldoet 3% van de doorverbindingen.
- Bij bijna acht van de tien contacten wordt de beller geholpen, doordat de juiste afdeling wordt bereikt of dat de beller een alternatief wordt geboden. De NEN-norm voor geholpen bellers 90%.

In het gemeentelijke dashboard staat ook de bereikbaarheid van alle groepsnummers[34] binnen de gemeente. Aangegeven is hoeveel procent van de telefoontjes van het KCC naar een groepsnummer is opgenomen. Ook een voicemail telt als opgenomen telefoontje. Zo'n telefoontje leidt tot terugvalverkeer (zie kader 4) en het aanbieden van een alternatief door de call agent of een terugbelverzoek.

In de periode januari 2023 tot en met maart 2024 was het beeld voor alle groepsnummers samen:

- de gemiddelde bereikbaarheid was 70%
- met 76% was de bereikbaarheid in augustus 2023 het hoogst
- met 62% was de bereikbaarheid in maart 2023 het laagst

De bereikbaarheid van de groepsnummers varieerde tussen de 18% en 95%. In tabel 2 staan de groepsnummers met de hoogste en laagste bereikbaarheid in de periode januari 2023 tot en met maart 2024

Bereikbaarheid groepsnummers januari 2023 tot en met maart 2024[35]	
Hoogste bereikbaarheid	**Laagste bereikbaarheid**
Bijzondere groepen (95%)	Collectieve Aanvullende Zorgverzekering (18%)
Nieuwe klanten (92%)	Administratie Wmo (33%)
Griffie (88%)	Kinderopvang (40%) Makelpunt (40%)

Tabel 2: Hoogste en laagste bereikbaarheid groepsnummers in de periode januari 2023 tot en met maart 2024

[34] Een groepsnummer is een centraal nummer voor een onderdeel binnen de organisatie. Voorbeelden van organisatieonderdelen met een groepsnummer zijn de griffie, parkeerbeheer, belastingen, het energieloket en administratie Wmo.

[35] Groepsnummers met meer dan 100 telefoontjes.

Bij de presentatie van het dashboard in het GMT op 7 februari 2024 heeft het GMT besloten een norm vast te stellen voor de bereikbaarheid van groepsnummers: 80%.

Er is beperkt zicht op de ervaringen en behoeften van inwoners met dienstverlening

Om ervoor te zorgen dat de dienstverlening aansluit op de wensen en verwachtingen van inwoners is het belangrijk hun behoeften en ervaringen te kennen. Met die kennis kan de dienstverlening verbeterd worden. Die kennis is ook een belangrijke basis voor het opstellen van beleid dat aansluit op de werkelijke behoeften van inwoners. In de Visie op dienstverlening staat hierover: 'Om de dienstverlening passend, efficiënt en persoonlijk te maken is het essentieel dat we de ervaring en kennis van de Nijmegenaar beter gaan inzetten. We doen dat gemeentebreed en bieden een palet aan mogelijkheid aan de verschillende afdelingen om uit te kiezen: klantreizen, klantpanels, online metingen, big data en klanttevredenheidsonderzoeken. (…). Nieuwe inzichten worden opgenomen in de werkprocessen. We verzamelen en monitoren gezamenlijk de vooruitgang, best practices en signaleren zaken die we samen moeten oppakken'. Zoals hiervoor al aangegeven gebeurt dit in de praktijk gebeurt dit niet of nauwelijks.
De waardering van het contact per telefoon of per e-mail wordt nog niet gemonitord. In de gevoerde gesprekken is aangegeven dat het de bedoeling is op korte termijn inwoners die contact met het KCC hadden te vragen naar hun ervaring. Bij de balies gebeurt dit al[36], en dit levert volgens de gesprekspartners veel bruikbare informatie op. Voor het meten van de kwaliteit van het contact per e-mail en telefoon via afdelingen anders dan het KCC zijn nog geen plannen.

In de tweejaarlijkse inwonerspeiling wordt wel gevraagd naar de ervaringen met de gemeentelijke dienstverlening. De resultaten worden gepubliceerd in de Stads- en wijkmonitor. De meeste inwoners hebben contact met de gemeente over persoonsbewijzen en registraties (bijvoorbeeld een verhuizing). Verreweg de meeste inwoners zijn (heel) tevreden over deze dienstverlening. Al een aantal jaren is de meest gegeven reden waarom inwoners (heel) ontevreden zijn over het contact met de gemeente het niet (tijdig) reageren op vragen of opmerkingen[37].

De kwaliteit van telefoon en e-mail die het KCC afhandelt, wordt bewaakt door coaching en feedbackgesprekken

Uit de gesprekken met de KCC-medewerkers en -teamleider blijkt dat er met enige regelmaat coachingsgesprekken met de medewerkers plaatsvinden. Een call agent luistert dan samen met een coach enkele gesprekken terug. Op basis daarvan krijgt de call agent een aantal ontwikkelpunten mee. Daarnaast krijgen call agents feedback wanneer bijvoorbeeld blijkt dat een verkeerde doorverwijzing heeft plaatsgevonden.

---

[36] Deze vorm van dienstverlening maakt geen onderdeel uit van dit onderzoek.

[37] Dit staat in de Stads- en wijkmonitors die zijn opgenomen in het planning&control-portal van de gemeente Nijmegen: 2020 tot en met 2023.

De medewerkers van het KCC bleken op basis van de gevoerde gesprekken niet bekend met de regel dat de telefoon binnen 60 seconden opgenomen dient te worden. Zij gaven aan dat zij de telefoon steeds zo snel mogelijk opnemen. Er wordt continu gemonitord hoe snel de telefoon wordt opgenomen. Deze informatie wordt alleen gebruikt om de bezetting te plannen, zodat voldaan wordt aan de norm dat 80% van de telefoontjes binnen 60 seconden wordt opgenomen.

Voor verbeteringen zijn beperkt structurele middelen beschikbaar

Binnen de ambtelijke organisatie zijn diverse teams gevormd om de informatievoorziening en (digitale) dienstverlening aan inwoners te verbeteren. Het gaat om tijdelijke teams, met een specifieke opdracht:

- Coördinatieteam Direct Duidelijk: stimuleert schrijven op B1-niveau;
- Team Online: werkt aan het op orde houden van www.nijmegen.nl en het op orde brengen (en houden) van de gemeentelijke satellietwebsites[38];
- Opgaveteam betrouwbare en moderne dienstverlening: stuurt op projecten die zich richten op dienstverlenend gedrag en op projecten die zich richten op de verbetering van (digitale) dienstverlening.

Het Coördinatieteam Direct Duidelijk – dat sinds zeker het voorjaar van 2023 op een laag pitje staat - beschikt niet over een eigen budget. De leden van het team die de Rekenkamer sprak, noemen dit een probleem. Wanneer voor bepaalde activiteiten financiële middelen nodig zijn, moet hiervoor binnen de gemeente een potje gezocht worden. Uitzondering zijn de trainingen door de Nijmegen School, die neemt de Nijmegen School voor haar rekening. In het gesprek werd ook aangegeven dat binnenkort een plan aan het GMT wordt voorgelegd, waarin Direct Duidelijk communiceren structureel belegd wordt en daar structurele middelen aan gekoppeld worden. Op het moment van het afronden van deze rapportage (maart 2024), was dit plan nog niet in het GMT aan de orde geweest.

Team Online en het Opgaveteam betrouwbare en moderne dienstverlening zijn tijdelijke teams. Team Online is ingesteld voor vijf jaar: 2020 tot en met 2024. Het Opgaveteam voor vier jaar: 2022 tot en met 2025. Verschillende afdelingen leveren leden aan deze teams. Behalve medewerkers hebben beide teams ook de beschikking over een budget. Voor Team Online is dat € 1,5 miljoen voor de jaren 2021 tot en met 2024. Het Opgaveteam beschikt over de € 500.000 per jaar die sinds de start van de huidige coalitie structureel aan de begroting is toegevoegd voor het verbeteren van de dienstverlening.

In de gesprekken die de Rekenkamer heeft gevoerd met leden van Team Online en het Opgaveteam, hebben de leden hun zorgen uitgesproken over het tijdelijke karakter van de teams. Hoe moet het straks verder? De gemeentelijke websites moeten continu op orde worden gehouden. En ook na 2025 zal het nodig zijn te sturen op dienstverlenend gedrag en verbetering van de (digitale) dienstverlening. Leden van deze teams gaven aan dat dit structurele taken zijn die goed

[38] Satellietwebsite: naast www.nijmegen.nl zijn er zo'n 80 andere websites van de gemeente Nijmegen. Dit worden satellietwebsites genoemd.

geborgd moeten worden. Dat vraagt volgens hen om een structurele organisatie van de (digitale dienstverlening), structurele personele en financiële middelen en het volgen van een cyclische werkwijzen (opstellen – uitvoeren – monitoren – bijstellen).

In de rapportagefase van de deelonderzoeken A (website) en B (reactie op vragen) besloot het GMT dat het belangrijk is het werk van Team Online na 2024 te continueren. Hiervoor is het nodig genoemd dat de verschillende afdelingen structureel capaciteit beschikbaar blijven stellen aan Team Online en dat er structureel budget beschikbaar komt. In de P&C-cyclus[39] zal hiertoe een voorstel worden gedaan. Uitgangspunt van dit voorstel is het scenario 'Koers houden'[40] waarbij Team Online met 'minimale middelen de online aanwezigheid van de gemeente Nijmegen op peil houdt met minimale inzet op ontwikkeling'.

KCC-medewerkers zien wisselende bereidheid bij de vakafdelingen om inwoners te woord te staan

De KCC-medewerkers constateren duidelijke verschillen in de samenwerking met andere afdelingen. Dit betreft met name de mogelijkheid om vragen die bij het KCC binnenkomen en die ze zelf niet kunnen beantwoorden, door te zetten naar een inhoudelijk deskundige van een vakafdeling. Genoemd werd dat de afdelingen verschillen van elkaar in feitelijke bereikbaarheid (telefoon opnemen) en ook in bereidheid om het gesprek van de call agent over te nemen en inwoners te woord te staan. De inmiddels beschikbare cijfers over de telefonische bereikbaarheid laten ook zien dat de verschillen groot zijn. In de periode januari 2023 tot en met maart 2024 varieerde de bereikbaarheid tussen 18% en 95%[41]. De ervaring van de call agents is verder dat met name het organisatieonderdeel 'parkeren' de telefoon vaak niet wil overnemen. Verder gaven de call agents aan dat het vaker dan gemiddeld voorkomt dat vragen van inwoners over de Wmo niet beantwoord kunnen worden, omdat de afspraak is dat niet wordt doorverbonden naar backoffice van Wmo.

Het ontbreekt aan afstemming en samenwerking tussen het KCC, de Stips en de bibliotheken

Behalve bij de gemeente kunnen inwoners met hun vragen ook terecht bij de Stips en in de bibliotheek.

Stips

De gemeente verstrekt subsidie aan Bindkracht10 voor 11 Stips verspreid over de stad. Met de Stips geeft de gemeente invulling aan de informatie- en adviesfunctie in het kader van de Wmo. Inwoners kunnen met al hun vragen terecht bij de Stips (op locatie of telefonisch). De vragen

---

[39] P&C-cyclus: Planning- en Control cyclus. Hiermee wordt de cyclus Koersdocument – Begroting – Voortgangsrapportage – Jaarstukken bedoeld.

[40] Naast dit scenario zijn een scenario met een lager en een scenario met een hoger ambitieniveau voorgelegd.

[41] Onder de kop 'managementinformatie' zijn meer cijfers opgenomen over de telefonische bereikbaarheid van de afdelingen.

worden voornamelijk beantwoord door vrijwilligers. De vrijwilligers kunnen voor meer complexe vragen een beroep doen op een coördinator die in dienst is van Bindkracht10. Daarnaast werken op de Stip-locaties gemeentelijke publieksvoorlichters. Zij zijn de verbindende schakel tussen de gemeente en de overige Stip-medewerkers voor vragen binnen het sociaal domein. De publieksvoorlichters voorzien de Stips van informatie en advies zodat de vrijwilligers vragen van inwoners kunnen beantwoorden. De publieksvoorlichters beantwoorden zelf complexe vragen, of vragen die alleen beantwoord kunnen worden na inzage in gemeentelijke bronnen. Omgekeerd koppelen de publieksvoorlichters aan de gemeente terug met welke vragen inwoners bij de Stips komen, zodat (waar nodig) beleid of uitvoering van de gemeente aangepast kan worden.

In 2020 besloot het college de functie van de gemeentelijke publieksvoorlichters over te gaan brengen naar de Stips (besluit 11 februari 2022, agendapunt 4.15): wanneer een gemeentelijke publieksvoorlichter uit dienst gaat, wordt geen nieuwe in gemeentelijke dienst aangenomen. In plaats daarvan verstrekt de gemeente dan subsidie aan Bindkracht 10 voor het aanstellen van een publieksvoorlichter. In de samenwerkingsovereenkomst die de gemeente en Bindkracht 10 afsloten, is vastgelegd hoe invulling wordt gegeven aan de functie van publieksvoorlichter en hoe daarbij samen wordt opgetrokken. In het gevoerde gesprek gaven de publieksvoorlichters aan dat in de praktijk geen invulling wordt gegeven aan de afspraken over de werkoverleggen tussen gemeente en Bindkracht10 en dat de jaarlijkse evaluatie van de samenwerking tot nu toe niet is uitgevoerd.

Van de 130 uur publieksvoorlichting per week binnen de gemeente in 2020, resteert sinds 1 november 2023 nog 44 uur per week. Op dat moment was binnen Bindkracht10 één fulltime publieksvoorlichter (36 uur per week) aangesteld. Op 12 december 2023 heeft het college besloten om extra subsidie te verstrekken aan Bindkracht10 voor 1,22 fte publieksvoorlichting (44 uur per week)[42].

In de praktijk wordt de publieksvoorlichter bij de Stips niet volledig ingezet als publieksvoorlichter, maar ook als werkbegeleider[43]. Daarnaast bemenst deze één dagdeel per week de telefoonlijn. De taken van publieksvoorlichter kunnen vanuit de Stips niet volledig worden uitgevoerd, omdat de publieksvoorlichter binnen de Stips geen autorisaties heeft binnen de gemeente en daardoor geen toegang tot alle informatie die nodig is voor het uitvoeren van deze taken. In de subsidieverantwoording door Bindkracht10 over 2021[44] staat hierover 'dat deze publieksvoorlichter in een bureaucratisch web terecht komt waarmee de efficiëntie van de hulp- en dienstverlening in

[42] Wij zijn in het kader van dit deelonderzoek niet meer nagegaan of en hoe deze uren inmiddels zijn ingevuld. Wij zullen dat wel doen voor publicatie van het overkoepelende rapport.

[43] Werkbegeleiders zijn professionals van Bindkracht 10 die ondersteuning bieden aan de vrijwilligers. Daarnaast dragen zij zorg voor de kwaliteit van de dienstverlening door de vrijwilligers en dragen zij bij aan de ontwikkeling en uitvoering van processen binnen de Stips.

[44] In de subsidieverantwoording 2022 door Bindkracht10 is niet ingegaan op de invulling van de functie van de publieksvoorlichter. De subsidieverantwoording 2023 is nog niet beschikbaar op het moment van afronding van deze Rekenkamerbrief.

het geding komt. De uitdaging is nu om de werkprocessen van de publieksvoorlichter dusdanig in te richten dat de brugfunctie wordt verstevigd. In 2022 zal de rol van de publieksvoorlichter verder verankerd moeten worden in de samenwerking met de gemeente, zodat deze future-proof is'.

De publieksvoorlichters hebben in het gesprek met ons aangegeven dat het voor hen steeds moeilijker wordt om hun rol goed te vervullen en zij de kwaliteit van de dienstverlening vanuit het sociaal domein niet meer kunnen waarborgen. Het beeld van de publieksvoorlichters dat zij binnen de gemeente relatief onbekend zijn, werd bevestigd in de gesprekken die wij in het kader van dit onderzoek gevoerd hebben. Ook in de subsidieverantwoording 2021 door Bindkracht10 is dit benoemd. Gezien hun steeds beperktere capaciteit, zien de publieksvoorlichters weinig mogelijkheden zelf te investeren in hun bekendheid binnen de gemeente. Positief noemden de publieksvoorlichters de samenwerking binnen de afdeling Inkomen, Zorg en Leerrecht. Vaker dan voorheen worden zij gevraagd feedback te geven op de inhoud van brieven voordat deze verstuurd worden, zodat inwoners in begrijpelijke taal volledig en goed geïnformeerd worden. De publieksvoorlichters zorgen er vervolgens voor dat de Stips tijdig geïnformeerd worden dat er inwoners kunnen komen met vragen naar aanleiding van de betreffende brief.

Bibliotheek

Sinds 2019 zorgt OBGZ[45] (verder de bibliotheek) voor de invulling van de Informatiepunten Digitale Overheid. Deze informatiepunten zijn fysieke loketten in bibliotheken waar inwoners ondersteuning kunnen krijgen bij digitale dienstverlening[46]. In de subsidiebeschikking voor de Stips[47] is opgenomen dat de bibliotheek, de Stips en de gemeente hun dienstverlening op elkaar hebben afgestemd en waar nuttig en nodig samenwerkingen aangegaan om inwoners te ondersteunen. Navraag naar de samenwerking leverde op dat niet alle gesprekspartners weten van het bestaan van de informatiepunten in de bibliotheken. Gesprekspartners die deze informatiepunten wel kennen gaven aan dat er vanuit de gemeente wellicht over praktische zaken contact is, maar dat zij geen afspraken kennen over samenwerking en de afstemming van de dienstverlening tussen de gemeente (KCC), de Stips (inclusief de publieksvoorlichters) en de bibliotheken. Op de webpagina's die gevonden zijn bij de uitvoering van de zoekopdrachten op de website (deelonderzoek A) en de in de reacties op de vragen van de mystery guests is geen enkele keer verwezen naar de Informatiepunten bij de bibliotheken.

Gesprekspartners gaven aangrijpingspunten voor het verbeteren van de dienstverlening

In de gevoerde gesprekken hebben de gesprekspartners aangegeven dat de dienstverlening de afgelopen jaren verbeterd is, maar ook dat de gemeente er nog niet is. Hierna hebben wij de meest genoemde aangrijpingspunten voor de verbetering van de dienstverlening opgenomen.

---

[45] OBGZ: Openbare Bibliotheek Gelderland Zuid.

[46] Vanaf 2023 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de invulling van de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's). Voor 2023 ontving de gemeente daarvoor ruim € 165.000 van het Rijk. In Nijmegen is de uitvoering van de IDO's sinds 2019 al belegd bij de bibliotheek.

[47] Mogelijk is dit ook opgenomen in de subsidiebeschikking voor de bibliotheek. Wij hebben deze niet in ons bezit.

Meer in het algemeen is genoemd dat het voor het verbeteren van de dienstverlening nodig is dat:

- de inwoner écht centraal gesteld wordt;
- deze structureel ingevuld wordt;
- er cyclisch gewerkt wordt;
- dat er steviger van bovenaf gestuurd wordt.

Meer specifiek genoemde acties gaan vooral over houding en gedrag. Naast concrete acties zoals het geven van een training klantgerichtheid aan alle medewerkers, het een aantal uren laten meeluisteren van medewerkers bij het KCC, het aanspreken van medewerkers op het niet opnemen van de telefoon of het niet opvolgen van terugbelverzoeken, is aangegeven dat continu acties nodig zijn om het bewustzijn te vergroten dat *iedereen* van dienstverlening is. Dat is nu nog onvoldoende het geval, zo werd in meerdere gesprekken aangegeven. Behalve dat niet elke medewerker zich als dienstverlener ziet, ziet ook een aantal afdelingen zich niet als dienstverlener. Door leden van het Opgaveteam is aangegeven dat deze afdelingen het frontoffice beschouwen als de dienstverleners en zichzelf niet. Volgens leden van het Opgaveteam zijn zij zich er onvoldoende van bewust dat hun beleid gevolgen heeft voor de uitvoering. Zij noemden verder dat juist vanuit beleid de hele keten doordacht moet worden: wat betekent dit uiteindelijk voor de inwoner? Een van de geïnterviewde managers heeft dit punt ook benoemd en daarbij een uitspraak van een van haar medewerkers aangehaald: ‘Al is jouw bijdrage nog zo klein, het kan wel heel bepalend zijn’.

Naast acties gericht op het verbeteren van houding en gedrag, gingen concreet genoemde acties meer dan eens over het belang van:

- duidelijke taal;
- het verzamelen en analyseren van data.

BIJLAGE 2 BIJ REKENKAMERBRIEF REACTIE OP VRAGEN: GEBRUIKTE CASUSSEN

In deze bijlage zijn de beschrijvingen van de casussen opgenomen die de Rekenkamer heeft gebruikt voor het stellen van vragen aan de gemeente door de mystery guests. In elke casus zijn één of meer woorden in vet weergegeven. In de bijlagen waarin gerapporteerd wordt over de bevindingen voor de casussen zijn deze aangeduid met die woorden.

CASUSSEN VRAGEN AAN GEMEENTE

Casussen melding doen of product aanvragen
Je bent je **paspoort kwijt**, maar gaat overmorgen al met het vliegtuig naar Ibiza. Kan je binnen 24 uur een nieuw paspoort krijgen? Wat moet je daarvoor doen? En welke kosten zijn hieraan verbonden?
Je wilt een **melding** doen bij de gemeente. Zoek uit hoe je dat moet doen. Het gaat om drie verschillende zaken: a. Een **lantaarnpaal** in de straat is al twee weken kapot. Je wilt dit melden bij de gemeente zodat dit snel gerepareerd kan worden. Waar kan je dit doen? b. Je hebt al drie keer een **rat** zien lopen in jouw straat. Je wilt dit melden bij de gemeente zodat die maatregelen kan nemen. Waar kan je dit doen? c. Je ziet vanuit de bus veel **onkruid** in het plantsoen op een rotonde. De planten die daar ooit geplant zijn, zijn nauwelijks meer te zien. Je wilt dit melden bij de gemeente. Waar kan je dit doen?
Je hebt erg lang moeten wachten op je parkeervergunning. Daarom wil je een **klacht indienen**. Hoe kan je dat aanpakken?
Je bent op zoek naar het **beleid** van de gemeente dat gaat over: a. **groenonderhoud**. Kan dat met mij gedeeld worden? b. **kamerverhuur**. Kan dat met mij gedeeld worden?
Casussen zoeken van besluiten of beleid
Je wilt graag weten welke **afspraken** de gemeente heeft gemaakt met het bedrijf dat bij jou in de straat het **groen onderhoudt**. Je wilt kunnen checken of ze zich aan de afspraken houden. Waar kan je dat vinden?
Je wilt weten welke delen van het **Goffertpark** beschermd zijn als gemeentelijk monument. Volgens de Verordening Erfgoedregister houdt het college van Burgemeester en Wethouders een lijst bij waarop dit te vinden is. Wat vind je over het Goffertpark in die lijst?
Je hoort op het nieuws steeds vaker over grote branden en overstromingen. Kun je via de website van de gemeente achterhalen welke **veiligheidsrisico's** je als inwoner van Nijmegen loopt?
Casussen sociaal domein
Je **wasmachine** is **kapot** en je kunt geen nieuwe betalen omdat je een laag inkomen hebt. Je wilt weten of je via de gemeente een nieuwe wasmachine kunt krijgen. Aan welke voorwaarden moet je voldoen? En welke bewijsstukken moet je daarvoor aanleveren?
Je maakt je zorgen over je 12-jarige **dochter**. Ze is **somber** en niet vooruit te branden. Je weet niet wat je het beste kan doen. Bij wie kan je terecht voor hulp en advies?
Je merkt dat je sinds een aantal maanden steeds meer moeite hebt om het huis uit te komen en je dagen invulling te geven. Je ziet dat je **hulp nodig** hebt, maar weet niet goed waar je kan aankloppen. Het liefst spreek je iemand persoonlijk. Waar kan je heen? En wat moet je eventueel vooraf regelen om een afspraak te maken met de juiste persoon?
Je bent ongelukkig gevallen met je fiets en hebt je knie gebroken. Je herstelt gelukkig voorspoedig, maar het lukt je nu even niet om het **huishouden** te doen. Hoe kun je met **spoed hulp** via de gemeente aanvragen?

Casussen sociaal domein – vervolg -
Je bent al op leeftijd en je vindt het niet meer veilig om trap te lopen. Je wilt bij de gemeente een **traplift** aanvragen. Hoe kan je dat doen?
Je hebt veel brieven thuis liggen, maar hebt moeite om deze te begrijpen. Je maakt je zorgen, omdat veel van de brieven gaan over geldzaken waarvoor je formulieren moet invullen. Waar in de wijk kun je terecht om je te laten uitleggen wat er in de **brieven** staat? En kunnen ze je daar ook helpen met het **invullen** van de **formulieren**?
Casussen fysiek domein
Je hebt plannen voor een aanbouw aan je huis (10m2 uitbreiding aan de achterkant van het huis, op de begane grond). Daarvoor moet wel eerst een schuurtje gesloopt worden. Moet je dit **slopen melden**? En hoe moet je de **bouwvergunning aanvragen** bij de gemeente?
Je bent eigenaar van een glazenwasserij. Veel van je klanten zijn bedrijven in de binnenstad van Nijmegen. Momenteel heb je vijf dieselbusjes. Je vraagt je af hoe lang je deze bedrijfswagens nog kan gebruiken in de binnenstad van Nijmegen. Wat zijn je opties bij het overstappen naar **duurzame bedrijfswagens**?
Het is bij jou in de buurt erg druk, dit maakt het voor bewoners lastig om een parkeerplek te vinden. Samen met de buren wil je ervoor zorgen dat de bewoners van de straat voldoende mogelijkheid hebben om hier te parkeren. Hoe kunnen jullie dit regelen? Welke stappen moeten jullie hiervoor zetten? / **aanvragen betaald parkeren**

BIJLAGE 3 BIJ REKENKAMERBRIEF REACTIE OP VRAGEN: SNELHEID ANTWOORDEN

In deze bijlage is aangegeven of de snelheid waarmee de vragen van mystery guests beantwoord werden, voldoet aan de normen van de gemeente Nijmegen. De normen voor telefonisch contact en contact per e-mail staan in tabel 1.

	Norm contact via telefoon	**Norm contact via e-mail**
Nijmegen	Opnemen binnen 60 seconden[1] Terugbellen binnen 2 werkdagen	Terugmailen binnen 2 werkdagen[2]
NEN-8878[3]	Opnemen binnen 15 seconden	X

Tabel 1: Overzicht normen voor dienstverlening: snelheid.

Een overzicht van de vragen die beantwoord dienden te worden is te vinden in bijlage 2.

De mystery guests noteerden bij ieder telefoongesprek hoelang het duurde voordat de telefoon werd opgenomen. Bij het contact per mail noteerden zij datum en tijdstip van iedere mail die zij stuurden en ontvingen.

De bevindingen staan in een tabel. In de eerste tabel staat voor de *telefonische* casussen aangegeven of de reactiesnelheid voldoet aan de norm. In deze tabel staat in de eerste kolom de naam van de casus. In de tweede kolom staat de reactiesnelheid. In de derde kolom is aangegeven

[1] De norm om de telefoon binnen 60 seconden op te nemen is niet vastgelegd en bij de call agents die de Rekenkamer sprak niet bekend ('Wij nemen zo snel mogelijk de telefoon op'). De norm wordt binnen het KlantContactCentrum (KCC) gebruikt bij het bepalen van de bezetting: 80% van de binnenkomende gesprekken moet binnen 60 seconden opgenomen kunnen worden.

[2] Als een medewerker geen antwoord kan geven op de vraag binnen 2 werkdagen, laat deze dit volgens de basisafspraken (norm) binnen 2 werkdagen weten.

[3] De NEN-8878 geldt voor de telefonische bereikbaarheid van organisaties. De doelstelling van de norm is het vaststellen van heldere en eenduidige eisen waaraan de telefonische bereikbaarheid van organisaties in Nederland moet voldoen, vanuit het oogpunt van de beller.

of op eventuele terugbelverzoeken binnen de norm van twee werkdagen is teruggebeld. Bij de telefonische casussen verliep het eerste contact altijd via het KlantContactCentrum (KCC).
In de tweede tabel staat voor de *e-mailcasussen* of de reactiesnelheid voldoet aan de norm. In de eerste kolom staat weer de naam van de casus. In de tweede kolom staat naar wie er in eerste instantie een e-mail is gestuurd. In de derde kolom staat de reactiesnelheid. De laatste kolom laat zien of dat volgens de norm is.

Voor het overzicht in één oogopslag is in de tabellen gebruik gemaakt van kleuren en symbolen:

- Groen + ☺ voldoet aan de norm
- Geel + 😐 voldoet deels aan de norm
- Rood + ☹ voldoet niet aan de norm

Uit de bijlage blijkt het volgende beeld voor de snelheid waarmee de vragen van mystery guests werden beantwoord:

Telefoon:

- De mystery guests hebben 16 keer telefonisch contact gezocht met het KCC. De telefoon werd in 15 van de 16 gevallen opgenomen binnen 10 seconden (94%). Bij één casus was er sprake van 40 seconden wachttijd.
- In één geval werd er een terugbelverzoek ingediend, hier is geen reactie op gekomen.

E-mail:

- De mystery guests stuurden 16 keer een e-mail. Bij:
  - de helft van de casussen werd deze binnen de norm van twee werkdagen beantwoord;
  - drie casussen werd deels voldaan aan de norm;
  - bij vijf casussen werd niet voldaan aan de norm.
- De mystery guests stuurden tien e-mails naar het KCC. Zes daarvan werd binnen de gestelde termijn beantwoord, meestal binnen een paar uur. Het betrof in al deze gevallen een reactie van een medewerker van het KCC zelf.
- Wanneer de e-mail niet naar het KCC werd gestuurd of wanneer het KCC de e-mail doorstuurde, liet het antwoord in een aantal gevallen langer op zich wachten:
  - Vier aan het KCC gestuurde e-mails werden niet binnen de gestelde termijn beantwoord. Het betrof in drie gevallen een e-mail die naar een andere afdeling in de organisatie was doorgestuurd.
  - Er zijn vijf e-mails naar de wijkregisseurs en buurtteams gestuurd. Van die e-mails werden er drie niet en twee wel binnen de termijn van twee werkdagen beantwoord. Voor de e-mails die niet tijdig beantwoord zijn, ontvingen de mystery guests in twee gevallen direct een automatisch antwoord waarin stond dat een reactie zou volgen. In het automatische antwoord stond niet, wanneer een reactie zou volgen. Dit is niet volgens de basisafspraken dienstverlening, waarin staat dat aanvragers worden geïnformeerd over de termijn waarop zij een antwoord krijgen als dat niet lukt binnen twee werkdagen.
- Ook is één e-mail helemaal niet beantwoord.

SNELHEID ANTWOORDEN OP VRAGEN: TELEFONISCH

SNELHEID ANTWOORDEN OP VRAGEN: TELEFONISCH				
Casus	**Reactiesnelheid**	**Opnemen binnen 15 seconden**	**Opnemen binnen 60 seconden**	**Terugbellen binnen 2 werkdagen**
Casussen melding doen of product aanvragen				
Paspoort kwijt	3 seconden.	☺	☺	n.v.t.[4]
Melding lantaarnpaal	5 seconden.	☺	☺	n.v.t.
Melding rat	3 seconden.	☺	☺	n.v.t.
Klacht indienen	2 seconden.	☺	☺	n.v.t.
Casussen sociaal domein				
Wasmachine kapot	40 seconden.	☹	☺	n.v.t.
Hulp nodig	11 seconden.	☺	☺	n.v.t.
Hulp bij het huishouden - spoed	5 seconden.	☺	☺	n.v.t.
Traplift	2 seconden.	☺	☺	n.v.t.
Uitleg brieven	7 seconden.	☺	☺	n.v.t.
Casussen fysiek domein				
Slopen melden Bouwvergunning aanvragen	4 seconden. Hierna wordt een poging tot doorverbinden gedaan naar inhoudelijke afdeling. Omdat die afdeling niet bereikbaar is, wordt er een terugbelafspraak gemaakt. Hier komt geen reactie op.	☺	☺	☹
Aanvragen betaald parkeren	4 seconden.	☺	☺	n.v.t.

[4] n.v.t.: niet van toepassing.

SNELHEID ANTWOORDEN OP VRAGEN: E-MAIL

SNELHEID ANTWOORDEN OP VRAGEN: E-MAIL			
Casus	**1e contact**	**Reactiesnelheid**	**Antwoord binnen 2 werkdagen**
Casussen melding doen of product aanvragen			
Melding onkruid	Algemeen e-mailadres	Mail werd beantwoord na 6 werkdagen.	☹
Casussen zoeken besluiten of beleid			
Beleid over groenonderhoud	Algemeen e-mailadres	Eerste mail werd beantwoord na 19 uur, op een vrijdag. De mystery guest heeft op die vrijdag een e-mail teruggestuurd. Deze mail werd op maandagochtend beantwoord, dus binnen 2 werkdagen.	☺
Beleid over kamerverhuur	Algemeen e-mailadres	Mail werd beantwoord binnen 2 werkdagen	☺
Afspraken groenonderhoud	Algemeen e-mailadres	Er is geen reactie gekomen.	☹
Afspraken groenonderhoud	E-mail wijkregisseur	De e-mail werd gestuurd op 18 oktober, in de herfstvakantie. Er volgt direct een automatisch antwoord van wijkregie West. Hierin is aangegeven dat een reactie door de vakantieperiode 'langer kan duren'. Reactie volgde na 3 werkdagen.	😐
Bescherming Goffertpark	Algemeen e-mailadres	Mail werd beantwoord na 4 uur.	☺
Veiligheidsrisico's	Algemeen e-mailadres	Mail werd beantwoord na 3 werkdagen.	☹

SNELHEID ANTWOORDEN OP VRAGEN: E-MAIL			
Casus	**1e contact**	**Reactiesnelheid**	**Antwoord binnen 2 werkdagen**
Casussen sociaal domein			
Sombere dochter	Algemeen e-mailadres	Mail werd beantwoord na 4 uur.	☺
Sombere dochter	E-mail wijkregisseur	Mail werd beantwoord na 1 werkdag. Hierin geeft de projectmedewerker van wijkregie Centrum aan dat de volgende reactie na 3 werkdagen zal volgen in verband met de vakantie van de wijkregisseur. Belofte is nagekomen.	☺
Hulp nodig	E-mail Buurtteam	Mail werd beantwoord na 2 uur.	☺
Traplift	Algemeen e-mailadres	Mail werd beantwoord na 6 uur met het verzoek om contact op te nemen met het KCC. Telefoon KCC opgenomen na 3 seconden.	☺
Uitleg brieven	E-mail Buurtteam	Eerste mail werd door buurtteam Oud-West beantwoord na 30 minuten. Hierin werd aangegeven dat de vraag is doorgezet naar Bindkracht10 en dat zij binnenkort contact opnemen. Reactie Bindkracht10 volgde na 3 werkdagen.	☹

SNELHEID ANTWOORDEN OP VRAGEN: E-MAIL			
Casus	**1e contact**	**Reactiesnelheid**	**Antwoord binnen 2 werkdagen**
Casussen fysiek domein			
Slopen melden Bouwvergunning aanvragen	Algemeen e-mailadres	Mail werd beantwoord na 10 minuten.	☺
Duurzame bedrijfswagens	Algemeen e-mailadres	Eerste mail werd beantwoord na 7 werkdagen. De mystery guest vroeg daarna om meer toelichting. Tweede e-mail werd beantwoord na 5 werkdagen.	☹
Aanvragen betaald parkeren	Algemeen telefoonnummer	Tijdens telefonisch contact wordt de mystery guest verzocht om te e-mailen naar de wijkregisseur Oost. Vervolgens is er vier keer mailcontact. Drie van de vier mails worden binnen één werkdag beantwoord. Een e-mail werd na 8 werkdagen beantwoord. Uit de reactie blijkt dat er intern overleg is geweest tussen medewerkers van de wijkregie en handhaving om te zien of er een oorzaak voor het probleem kan worden gevonden. Dat dit overleg zou plaatsvinden en dat reactie langer zou duren, werd niet aangekondigd.	😐
Aanvragen betaald parkeren	E-mail wijkregisseur	Er volgt direct een automatisch antwoord van wijkregie Noord, waarin wordt aangegeven dat de vraag 'binnenkort' beantwoord wordt. Reactie volgt na 3 werkdagen.	☹

BIJLAGE 4 BIJ REKENKAMERBRIEF REACTIE OP VRAGEN: TOON VAN ANTWOORDEN

In deze bijlage staat met welke toon de antwoorden op vragen van de mystery guests zijn beantwoord.

Een overzicht van de vragen die beantwoord dienden te worden is te vinden in bijlage 2.

De mystery guests hebben voor iedere casus aangegeven hoe zij de toon van het gesprek hebben ervaren. Als zij de toon niet vriendelijk en/of behulpzaam vonden dan gaven zij aan waarom zij dat vonden.

De bevindingen zijn opgenomen in een tabel. In de eerste kolom in de tabel staat de naam van de casus. In de tweede kolom staat met wie en op welke manier de mystery guest het eerste contact legde. In de derde kolom staat of de toon vriendelijk en behulpzaam was. Voor het overzicht in één oogopslag is in de tabel op de volgende bladzijden gebruik gemaakt van kleuren en symbolen:

- Groen + ☺ De medewerker is vriendelijk en behulpzaam volgens de mystery guest. De medewerker gebruikt een passende aanhef en afsluiting.
- Geel + 😐 De medewerker is niet vriendelijk maar ook niet onvriendelijk volgens de mystery guest. De medewerker is wel behulpzaam.
- Rood + ☹ De medewerker is onaardig en niet behulpzaam volgens de mystery guest. De medewerker gebruikt geen passende aanhef en afsluiting.
- Blauw + X Geen beoordeling mogelijk. De reden hiervoor is toegelicht.

Uit de bijlage blijkt het volgende beeld voor de toon waarmee de vragen van mystery guests werden beantwoord:

- De toon van medewerkers aan de telefoon en via e-mail is in bijna alle gevallen vriendelijk en behulpzaam.
- Bij twee casussen vindt de mystery guest de medewerker niet vriendelijk, maar ook niet onvriendelijk.

TOON VAN ANTWOORDEN OP VRAGEN

Casus	Wijze van 1e contact	Toon
Casussen melding doen of product aanvragen		
Paspoort kwijt	Algemeen telefoonnummer	☺
Melding lantaarnpaal	Algemeen telefoonnummer	☺
Melding rat	Algemeen telefoonnummer	☺
Melding onkruid	Algemeen e-mailadres	☺
Klacht indienen	Algemeen telefoonnummer	☺
Casussen zoeken besluiten of beleid		
Beleid over groenonderhoud	Algemeen e-mailadres	☺
Beleid over kamerverhuur	Algemeen e-mailadres	☺
Afspraken groenonderhoud	Algemeen e-mailadres	Er is niet teruggemaild.
Afspraken groenonderhoud	E-mail wijkregisseur	☺
Bescherming Goffertpark	Algemeen e-mailadres	☺
Veiligheidsrisico's	Algemeen e-mailadres	☺
Casussen sociaal domein		
Wasmachine kapot	Algemeen telefoonnummer	☺
Sombere dochter	Algemeen e-mailadres	☺
Sombere dochter	E-mail wijkregisseur	☺
Hulp nodig	Algemeen telefoonnummer	😐 De mystery guest vond dat de medewerker wat kortaf en niet erg behulpzaam was. Dit kwam omdat de medewerker vrijwel direct in het gesprek zei dat de gemeente niet kon helpen en dat de mystery guest beter naar de huisarts kon gaan.
Hulp nodig	E-mail Buurtteam	☺
Hulp bij het huishouden - spoed	Algemeen telefoonnummer	☺

Casus	Wijze van 1e contact	Toon
Casussen sociaal domein – vervolg -		
Traplift	Algemeen telefoonnummer	☺
Traplift	Algemeen e-mailadres	☺
Uitleg brieven	Algemeen telefoonnummer	☺
Uitleg brieven	E-mail Buurtteam	😐 De mystery guest ervaart het als niet empatisch dat in de reactie alleen wordt aangegeven dat de e-mail is doorgestuurd. De daaropvolgende reacties van de Stips zijn wel vriendelijk en behulpzaam.
Casussen fysiek domein		
Slopen melden Bouwvergunning aanvragen	Algemeen telefoonnummer	☺
Slopen melden Bouwvergunning aanvragen	Algemeen e-mailadres	☺
Duurzame bedrijfswagens	Algemeen e-mailadres	☺
Aanvragen betaald parkeren	Algemeen telefoonnummer	☺
Aanvragen betaald parkeren	E-mail wijkregisseur	☺

BIJLAGE 5 BIJ REKENKAMERBRIEF REACTIE OP VRAGEN: TAALNIVEAU VAN ANTWOORDEN

In deze bijlage is aangegeven of de antwoorden op vragen van mystery guests die per mail zijn gesteld voldoet aan de B1-eis. De antwoorden op vragen die telefonisch zijn gesteld, zijn niet beoordeeld op het taalniveau. Taalniveau B1 staat voor eenvoudig Nederlands[1]. Een B1-tekst bestaat uit makkelijke woorden die bijna iedereen gebruikt. De zinnen in een B1-tekst zijn kort, eenvoudig en actief. Teksten op taalniveau B1 kun je makkelijk en snel lezen. In 2019 heeft de gemeente Nijmegen de Direct Duidelijk Deal ondertekend. Dit is een intentieverklaring om duidelijk te communiceren in taal die voor iedereen te begrijpen is.

Een overzicht van de vragen die beantwoord dienden te worden staat bijlage 2.

De mystery guests hebben getest of het antwoord voldoet aan de B1-eis. Daarbij hebben zij gebruik gemaakt van de webtool www.ishetb1.nl. Dit is een webtool waarin getoetst kan worden of een woord een B1-woord is.

De bevindingen zijn opgenomen in een tabel. In de eerste kolom in de tabel staat de naam van de casus, in de tweede kolom staat met wie en op welke manier de mystery guest het eerste contact legde. In de derde kolom staat of het antwoord voldoet aan de B1-eis. In de laatste kolom is een toelichting gegeven. Voor het overzicht in één oogopslag is in de tabel gebruik gemaakt van kleuren en symbolen:

- Groen + ☺ het tekstniveau is B1
- Geel + 😐 het tekstniveau is deels B1
- Rood + ☹ het tekstniveau is niet B1
- Blauw + X geen beoordeling mogelijk. De reden hiervoor is toegelicht.

[1] In het Europees referentiekader voor de Talen worden zes taalniveaus onderscheiden: niveau A1 is het laagste niveau en niveau C2 het hoogste.

Uit de bijlage blijkt het volgende beeld voor het taalniveau (B1-eis) bij de antwoorden op vragen van mystery guests:

- Ruim de helft van de antwoorden op vragen per mail zijn geschreven op B1-niveau. Vier e-mails bevatten wel enkele losse niet-B1 woorden, zoals ‘desgewenst’, ‘voornamelijk’ of ‘bemachtigen’.
- Een derde (5) van de antwoorden voldoet deels aan de B1-eis. Bij deze e-mails is er sprake van het gebruik van losse niet-B1 woorden (5/5), technische (jargon)termen (2/5), lange zinnen (2/5), taalfouten (1/5) en zinssneden op B2-niveau (1/5).
- Eén antwoord is voor het grootste deel geschreven op B2-niveau.
- E-mails die (deels) niet voldoen aan de B1-eis komen van iedereen die is aangeschreven: van het KlantContactCentrum (KCC), van de buurtteams en van de wijkregisseurs.

TAALNIVEAU VAN ANTWOORDEN OP VRAGEN GESTELD VIA E-MAIL

Casus	1e contact	Tekst B1-niveau?	Toelichting
Casussen melding doen of product aanvragen			
Melding onkruid	Algemeen e-mailadres	☺	Geen
Casussen zoeken besluiten of beleid			
Beleid over groenonderhoud	Algemeen e-mailadres	☺	Geen
Beleid over kamerverhuur	Algemeen e-mailadres	☹	Mail is voor het grootste deel geschreven op B2-niveau. Mail heeft een formele toon. Het antwoord op de vraag bevat juridische – en vaktermen die niet worden uitgelegd, bijvoorbeeld: *economisch en juridisch eigenaar van de woning*
Afspraken groenonderhoud	Algemeen e-mailadres	X	Er is geen reactie gekomen op de e-mail van de mystery guest.
Afspraken groenonderhoud	E-mail wijkregisseur	😐	Mail bevat korte en actieve zinnen. De mail is geschreven op B1-niveau, op enkele losse woorden na: *Afstemmen, werkzaamheden, onderaannemer, aansturing.* Mail bevat meerdere taalfouten.
Bescherming Goffertpark	Algemeen e-mailadres	😐	Mail bevat korte en actieve zinnen. De mail is voor het grootste deel geschreven op B1-niveau. De laatste zin van de mail is op B2-niveau: *redengevende beschrijving met daarin de waardestelling van het park.*
Veiligheidsrisico's	Algemeen e-mailadres	😐	Mail bevat vooral korte en actieve zinnen, maar ook een paar lange. Enkele losse woorden zijn niet B1: *evacueren, onmiddellijk, plaatsvinden*. De specifieke termen *dijkteruglegging* en *Hoogwaterbeschermingsprogramma* zijn niet B1, maar door de uitleg wel te begrijpen.

Casus	1e contact	Tekst B1-niveau?	Toelichting
Casussen sociaal domein			
Sombere dochter	Algemeen e-mailadres	☺	Geen
Sombere dochter	E-mail wijkregisseur	☺	Mail bevat korte en actieve zinnen. De mail is geschreven op B1-niveau, op enkele losse woorden na: *hulpvraag, termijn, bovenstaand.*
Hulp nodig	E-mail Buurtteam	☺	Mail bevat korte en actieve zinnen. De mail is geschreven op B1-niveau, op enkele losse woorden na: *hulpvraag, telefonisch, onderstaand.*
Traplift	Algemeen e-mailadres	☺	Geen
Uitleg brieven	E-mail Buurtteam	😐	Mail bevat vooral korte en actieve zinnen, maar ook een paar lange. De woorden zijn voor het grootste deel op B1-niveau, op enkele losse woorden na: *onderstaande, in hoeverre*.
Casussen fysiek domein			
Slopen melden Bouwvergunning aanvragen	Algemeen e-mailadres	😐	Mail bevat meerdere technische woorden zoals *asbestinventarisatierapport*, *situatietekening*, *bouwkundige plattegronden* en *constructietekeningen en -berekeningen*. Deze woorden zijn niet B1 en ze worden niet uitgelegd.
Duurzame bedrijfswagens	Algemeen e-mailadres	☺	Mail bevat korte en actieve zinnen. De mail is geschreven op B1-niveau, op enkele losse woorden na: *desgewenst, subsidiemogelijkheden.*
Aanvragen betaald parkeren	Algemeen telefoonnummer	☺	Na contact via telefoon is er op verzoek van de KCC-medewerker contact per mail met het wijkteam. Mail bevat korte en actieve zinnen. De mail is geschreven op B1-niveau, op enkele losse woorden na, onder andere: *bemachtigen, suggesties, betreffen, voornamelijk.*
Aanvragen betaald parkeren	E-mail wijkregisseur	☺	Geen

BIJLAGE 6 BIJ REKENKAMERBRIEF REACTIE OP VRAGEN: JUISTHEID VAN ANTWOORDEN

In deze bijlage is aangegeven welke antwoorden van medewerkers van de gemeente Nijmegen op vragen van de mystery guests aantoonbaar **niet** juist waren.

Een overzicht van de vragen die beantwoord dienden te worden is te vinden in bijlage 2.

De onderzoekers hebben beoordeeld of het antwoord op de vraag van de mystery guest juist was.

De bevindingen zijn opgenomen in een tabel. In de eerste kolom staat de naam van de casus. In de tweede kolom staat met wie en de wijze waarop de mystery guest het eerste contact legde. In de derde kolom staat beschreven wat het antwoord op de vraag van de mystery burger was en waarom dit niet juist is.

JUISTHEID VAN ANTWOORDEN OP VRAGEN

Casus	1e contact	Toelichting antwoord medewerker en juistheid
Hulp nodig (Wmo-casus)	Algemeen telefoonnummer	De mystery guest vertelt aan de medewerker dat zij de laatste tijd niet lekker in haar vel zit en dat zij graag met iemand in gesprek wil. De medewerker aan de telefoon zegt vrijwel direct dat zij hiervoor naar de huisarts kan gaan. De mystery guest vraagt of het echt niet mogelijk is om vanuit de gemeente ondersteuning te krijgen. Hierop geeft de medewerker aan dat dit niet mogelijk is, en dat zij altijd verwijzen naar de huisarts. Het uitgangspunt van de gemeente is dat dat een inwoner onafhankelijk van het gebruikte kanaal hetzelfde en het juiste antwoord krijgt. Via de website (www.vraaghulp.nl) wordt de inwoner verwezen naar de Buurtteams (en dus niet standaard naar de huisarts). Deze casus is ook via e-mail voorgelegd aan de Buurtteams. Vanuit de Buurtteams is in reactie op de e-mail gevraagd om nadere informatie, zodat gekeken kan worden of en hoe zij kunnen helpen. Afhankelijk van de situatie zou vanuit de Buurtteams uiteindelijk naar de huisarts verwezen kunnen worden. De reactie van de call agent van het KlantContactCentrum (KCC) is onjuist. Deze had niet direct moeten verwijzen naar de huisarts, maar – door toepassing van de voorgeschreven gespreksmethode[1] - moeten verwijzen naar de Buurtteams; zeker ook omdat de mystery guest na het eerste antwoord nog expliciet heeft gevraagd of er geen ondersteuning mogelijk is vanuit de gemeente.

[1] Gesprekken worden door de call agents van het KCC gevoerd volgens de 5A's: Aanvang, Analyse, Afstemming, Antwoord, Afsluiting. Zie voor een uitgebreidere toelichting bijlage 10.

Casus	1e contact	Toelichting antwoord medewerker en juistheid
Traplift (Wmo[2]-casus)	Algemeen e-mailadres	De KCC-medewerker verwijst naar de Wmo-consulent. Ze geeft aan dat de mystery guest naar het algemene telefoonnummer van de gemeente kan bellen en dat zij kan vragen naar de afdeling Wmo. De medewerker geeft aan dat zij niet zelf naar de mystery guest kan bellen, omdat een telefoonnummer ontbreekt. Deze werkwijze is niet juist, omdat de inwoner het kanaal bepaalt (in dit geval mailt de mystery guest, dus had het antwoord ook gemaild moeten worden). Bovendien vraagt de mystery guest om algemene informatie. De mystery guest belt vervolgens het KCC. Zij wordt doorverbonden met een Wmo-consulent. De mystery guest vraagt naar algemene informatie over het aanvragen van een traplift voor haar moeder. De Wmo-consulent vraagt naar het BSN-nummer[3] van moeder. De mystery guest geeft aan dat ze dit niet bij de hand heeft, maar graag wil weten hoe het aanvragen van een traplift in zijn werk gaat en wat de voorwaarden zijn. De Wmo-consulent geeft aan dat vragen niet beantwoord kunnen worden zonder BSN-nummer. Dit is onjuist, omdat het gaat om algemene informatie. Deze vraag is door de mystery guest ook een keer rechtstreeks aan het KCC gesteld. Toen werd de gevraagde algemene informatie wel gegeven (zie bijlage 7, casus traplift – algemeen telefoonnummer).
Uitleg brieven (Wmo-casus)	Algemeen telefoonnummer	De mystery guest vraagt aan de medewerker of het mogelijk is om hulp te krijgen bij het lezen van brieven. De medewerker antwoordt bevestigend en geeft aan te kunnen doorverbinden met een van de sociaal raadslieden. De mystery guest vraagt ook nog of zij ergens fysiek terecht kan voor hulp bij het lezen van de brieven, waarop de medewerker aangeeft dat ze bij de Stadswinkel haar vraag kan bespreken. Deze doorverwijzing is onjuist. Bij de Stips kan men helpen bij het lezen van brieven. Dit is ook aangegeven op www.vraaghulp.nl waar vanaf www.nijmegen.nl naar wordt verwezen.

[2] Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning.

[3] BSN-nummer: Burgerservicenummer.

Casus	1e contact	Toelichting antwoord medewerker en juistheid
Aanvragen betaald parkeren (casus fysiek domein)	Algemeen telefoonnummer	De mystery guest geeft telefonisch aan dat het erg druk is in de straat met parkeren en vraagt of hier een oplossing voor is. Na een aantal mails over en weer geeft de medewerker aan dat er niks gedaan kan worden, omdat er geen verklaring is voor de toegenomen parkeerdruk. De mystery guest vraagt hierop of buurtbewoners echt niets kunnen doen om een vaste parkeerplek te krijgen. De medewerker geeft aan dat dit niet mogelijk is. Dit is onjuist, omdat er (onder voorwaarden) betaald parkeren kan worden aangevraagd door buurtbewoners. Dit staat ook op https://www.nijmegen.nl/diensten/parkeren-verkeer-en-vervoer/invoering-betaald-parkeren-aanvragen/

BIJLAGE 7 BIJ REKENKAMERBRIEF REACTIE OP VRAGEN: VOLLEDIGHEID VAN ANTWOORDEN

In deze bijlage is aangegeven in welke mate de antwoorden van medewerkers op vragen van de mystery guests volledig zijn.

Een overzicht van de vragen die beantwoord dienden te worden is te vinden in bijlage 2.

De bevindingen zijn opgenomen in een tabel. In de eerste kolom staat de naam van de casus. In de tweede kolom staat met wie en op welke manier de mystery guest het eerste contact legde. In de derde kolom staat of het antwoord volledig was. Voor het overzicht in één oogopslag is in de tabel gebruik gemaakt van kleuren en symbolen:

- Groen + ☺ De vraag werd volledig beantwoord.
- Geel + 😐 De vraag werd niet volledig beantwoord. De mystery guest moest zelf moeite doen om een volledig antwoord op de vraag te krijgen.
- Rood + ☹ De vraag werd niet volledig beantwoord, ook niet na doorvragen door de mystery guest.
- Blauw + X Geen beoordeling mogelijk. De reden hiervoor is toegelicht.

Uit de bijlage blijkt het volgende beeld voor de volledigheid van de antwoorden op vragen van mystery guests:

- Van de 20 vragen waarbij er een beoordeling op volledigheid mogelijk is, zijn er 15 volledig beantwoord (driekwart).
- Bij de overige vijf casussen geeft de medewerker 1) geen antwoord op de vraag of 2) de medewerker verwijst in eerste instantie naar een webpagina of formulier waar informatie gevonden kan worden. De mystery guest moest dan zelf vragen naar andere mogelijkheden. Het beleid van de gemeente Nijmegen is dat een inwoner het kanaal bepaalt. Wanneer de inwoner belt, moet hij dus ook telefonisch antwoord op zijn vraag krijgen.

VOLLEDIGHEID VAN ANTWOORDEN OP VRAGEN

Casus	Wijze van 1e contact	Antwoord volledig?
Casussen melding doen of product aanvragen		
Paspoort kwijt	Algemeen telefoonnummer	☺
Melding lantaarnpaal	Algemeen telefoonnummer	☺ Medewerker geeft optie om te melden via de website mee 'voor een volgende keer'.
Melding rat	Algemeen telefoonnummer	☺
Melding onkruid	Algemeen e-mailadres	☺
Klacht indienen	Algemeen telefoonnummer	☺ Medewerker verwijst in eerste instantie naar de website. Biedt bij navraag of dit niet nu telefonisch kan de mogelijkheid aan de klacht telefonisch in te dienen.
Casussen zoeken besluiten of beleid		
Beleid over groenonderhoud	Algemeen e-mailadres	☺ Medewerker geeft aan dat er beleid is en deelt waar dit staat op de website (link), stuurt ook nota toe.
Beleid over kamerverhuur	Algemeen e-mailadres	😐 Medewerker geeft in mail aan welke regels er zijn en verwijst naar website, maar deelt geen beleidsstukken waar wel om is gevraagd.
Afspraken groenonderhoud	Algemeen e-mailadres	Er is niet teruggemaild en daarom is beoordeling op volledigheid niet mogelijk.
Afspraken groenonderhoud	Mail naar wijkregisseur	☺
Bescherming Goffertpark	Algemeen e-mailadres	☺ Medewerker geeft aan dat Goffertpark een gemeentelijk monument is en voegt pdf-bestand van monumentenregister toe als bijlage, omdat het monumentenregister op de website niet werkt.

Casus	Wijze van 1e contact	Antwoord volledig?
Casussen zoeken besluiten of beleid – vervolg -		
Veiligheidsrisico's	Algemeen e-mailadres	☺ Mail wordt doorgestuurd naar beleidsadviseur Groen en Klimaatadaptatie. Deze geeft uitleg over de maatregelen die in Nederland en Nijmegen zijn genomen.
Casussen sociaal domein		
Wasmachine kapot	Algemeen telefoonnummer	☺
Sombere dochter	Algemeen e-mailadres	☺ Medewerker gemeente verwijst door naar Buurtteam Jeugd en Gezin (inclusief contactgegevens). De medewerker vertelt ook welke stappen ondernomen kunnen worden.
Sombere dochter	Mail naar wijkregisseur	☺ Medewerker heeft e-mail doorgestuurd aan Buurtteam Jeugd en Gezin. Vanuit Buurtteam is antwoord gegeven op de vragen.
Hulp nodig	Algemeen telefoonnummer	Het gegeven antwoord is niet juist en daarom is beoordeling op volledigheid niet mogelijk (zie bijlage 6).
Hulp nodig	Mail naar buurtteam	☺
Hulp bij het huishouden - spoed	Algemeen telefoonnummer	☺ Medewerker geeft aan dat er geen spoedprocedure is, geeft uitleg over reguliere procedure en geeft wachttijd aan.

Casus	Wijze van 1e contact	Antwoord volledig?
Casussen sociaal domein – vervolg -		
Traplift	Algemeen telefoonnummer	☺ De medewerker beantwoordt alle vragen van de mystery guest: • Waar of hoe kan ik de traplift aanvragen? • Wat is de gemiddelde wachttijd? • Welke voorwaarden zijn er aan de aanvraag verbonden? De medewerker geeft aan dat een BSN-nummer[1] nodig is om een aanvraag in behandeling te nemen.
Traplift	Algemeen e-mailadres	X Het gegeven antwoord is niet juist en daarom is beoordeling op volledigheid niet mogelijk (zie bijlage 6).
Uitleg brieven	Algemeen telefoonnummer	X Het gegeven antwoord is niet juist en daarom is beoordeling op volledigheid niet mogelijk (zie bijlage 6).
Uitleg brieven	Mail naar Buurtteam	☺ Mail wordt doorgestuurd naar Bindkracht10. Bindkracht10 geeft uitleg en biedt direct afspraak aan.
Casussen fysiek domein		
Slopen melden Bouwvergunning aanvragen	Algemeen telefoonnummer	X Er is niet teruggebeld en daarom is beoordeling op volledigheid niet mogelijk.
Slopen melden Bouwvergunning aanvragen	Algemeen e-mailadres	😐 Medewerker legt in de mail uit wanneer het slopen gemeld moet worden, maar verwijst voor de vergunning naar het omgevingsloket.
		☹ De vraag over het aanvragen van een bouwvergunning is niet beantwoord.

[1] BSN-nummer: Burgerservicenummer.

Casus	Wijze van 1e contact	Antwoord volledig?
Casussen fysiek domein – vervolg -		
Duurzame bedrijfswagens	Algemeen e-mailadres	☺ Medewerker/adviseur geeft aan dat de gemeente kan ondersteunen, maar verwijst naar een webpagina met informatie en geeft niet zelf antwoord op de vraag. De medewerker/adviseur geeft in dezelfde mail ook aan dat de gemeente kan meedenken. Als de mystery guest gebruik wil maken van dit aanbod kan hij reageren op de mail voor het maken van een afspraak.
Aanvragen betaald parkeren	Algemeen telefoonnummer	X Het gegeven antwoord is niet juist en daarom is beoordeling op volledigheid niet mogelijk (zie bijlage 6 (Juistheid).
Aanvragen betaald parkeren	Mail naar wijkregisseur	😐 Medewerker geeft als antwoord op de vraag aan dat het altijd mogelijk is om betaald parkeren aan te vragen en stuurt een link naar de betreffende pagina. Die pagina roept de nodige vragen op (zie bijlage 6 in het Bijlagenboek met de bevindingen uit deelonderzoek A (vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op de website). De medewerker geeft in de reactie de voorwaarden niet aan, terwijl de mystery guest daar wel om heeft gevraagd (“welke stappen moeten wij hiervoor zetten?”). Na navraag door de mystery guest toont de medewerker zich behulpzaam.

BIJLAGE 8 BIJ REKENKAMERBRIEF REACTIE OP VRAGEN: AANPAK VAN HET DEELONDERZOEK

In deze bijlage is toegelicht hoe de Rekenkamer het deelonderzoek naar de reactie van de gemeente op vragen van inwoners heeft aangepakt.

AANLEIDING VOOR HET ONDERZOEK

In het kader van het opstellen van het Onderzoeksplan 2023 – 2024 hebben wij van inwoners en fracties uit de gemeenteraad meerdere suggesties gekregen die te maken hebben met de informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners. In eerdere onderzoeken hadden wij ze geconstateerd dat de informatievoorziening op de website te wensen overliet[1]. De Rekenkamer heeft besloten diverse van deze suggesties te combineren in één onderzoek, bestaande uit vier deelonderzoeken:

- deel A: vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op www.nijmegen.nl
- deel B: reactie van de gemeente op vragen en suggesties van inwoners
- deel C: behandeling van klachten van inwoners door de gemeente
- deel D: kwaliteit van openbare bekendmakingen, in het bijzonder voor wat betreft de informatievoorziening aan inwoners

In deze bijlage geven wij een toelichting op de aanpak van deelonderzoek B: de reactie van de gemeente op vragen van inwoners. Op onderdelen gaat de toelichting ook over het onderzoek als geheel.

DOEL- EN VRAAGSTELLING VAN HET ONDERZOEK

Het doel van het onderzoek – en alle deelonderzoeken – is het geven van inzicht, en het op basis daarvan geven van een oordeel. De Rekenkamer wil hiermee, waar nodig, het verbeterproces voor de informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners stimuleren.

De **centrale vraag** voor dit deelonderzoek is: in hoeverre is de gemeente in staat adequaat en naar tevredenheid van inwoners te reageren op vragen van inwoners?

Bij het beantwoorden van deze vraag zijn de volgende **deelvragen** leidend:

1. Wat zijn de uitgangspunten van het beleid voor het beantwoorden van vragen van inwoners?
2. In hoeverre passen de beleidsuitgangspunten bij de verwachtingen, wensen en behoeften van inwoners?
3. In hoeverre denkt de gemeente bij het beantwoorden van vragen vanuit inwoners en waaruit blijkt dit?
4. In hoeverre en op welke wijze zijn de beleidsuitgangspunten vertaald naar de uitvoering?
5. Op welke wijze wordt geborgd dat vragen op een vlotte, duidelijke, juiste en begrijpelijke manier worden beantwoord?
6. In hoeverre wordt de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van de gemeentelijke informatievoorziening gemonitord?
7. In hoeverre en op welke wijze worden de uitkomsten van de monitoring gebruikt voor verbetering?
8. Hoe toegankelijk en begrijpelijk is de informatievoorziening van de gemeente voor gebruikers?

[1] Het gaat hierbij onder andere om de onderzoeken naar het warmtenet (2018), de toegang tot de Wmo (2019), de Omgevingswet (2020) en de Wet openbaarheid bestuur / Wet open overheid (2022).

9. Hoe ervaren inwoners de reactie van de gemeente op hun vraag?
10. Hoe wordt de raad door het college geïnformeerd over en betrokken bij de voortgang van het beleid gericht op het beantwoorden van vragen?
11. In hoeverre is de raad in staat zijn kaderstellende en controlerende taak uit te voeren?

TOETSINGSKADER VAN HET ONDERZOEK

Om een oordeel te kunnen geven over de wijze waarop de gemeente reageert op vragen van inwoners, hebben wij een toetsingskader geformuleerd. Dit toetsingskader is opgenomen in bijlage 9. Voor deze Rekenkamerbrief hebben wij dat toetsingskader nog niet toegepast. In Rekenkamerbrieven presenteren wij alleen bevindingen[2]. Nadat voor alle deelonderzoeken de bevindingen met een Rekenkamerbrief aan de gemeenteraad zijn gerapporteerd, stellen wij een overkoepelend rapport op. In dat overkoepelende rapport zetten wij de bevindingen af tegen de toetsingskaders, formuleren wij een oordeel, trekken wij conclusies en doen wij aanbevelingen. Wij hebben voor deze werkwijze gekozen, om de organisatie in de gelegenheid te stellen lopende het onderzoek concrete verbeteringen door te voeren, of daarvoor plannen te maken voordat wij een oordeel uitspreken.

AANPAK VAN HET ONDERZOEK

Het deelonderzoek naar de reactie van de gemeente op vragen van inwoners is als volgt aangepakt:

Verzamelen en analyseren van stukken

Bij de start van het deelonderzoek hebben wij stukken opgevraagd binnen de organisatie. Wij hebben gevraagd naar beleidsstukken, gehanteerde uitgangspunten, uitvoeringsprogramma's en resultaten van monitoring en evaluatie en dergelijke. Wij hebben ook gevraagd naar de bestuurlijke en ambtelijke besluitvorming over deze stukken. De stukken die wij ontvingen riepen veel vragen op over de status ervan en samenhang ertussen. Het kostte de organisatie vervolgens veel moeite en doorlooptijd om die te achterhalen: is het stuk vastgesteld, en zo ja door wie? zijn de uitwerkingen die in kaderstellende stukken zijn aangekondigd opgesteld? gaat het om een concept of de definitieve versie? bij welk stuk hoort de toegestuurde bijlage? Wij konden hierdoor pas kort voor de zomer van 2023 effectief starten met het onderzoek.

Met de analyse van de ontvangen stukken, hebben wij ons een beeld gevormd van het beleid, de wijze waarop gestuurd is op de realisatie daarvan en welke informatie daarbij gebruikt is.

Specifiek voor de deelonderzoek A (vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op de website) en B (reactie van de gemeente op vragen van inwoners) vroegen wij ook naar overzichten van (meest) gestelde vragen bij de Stips, de sociaal raadslieden en het KlantContactCentrum (KCC).

[2] Notitie Werkwijze Rekenkamer, versie voorjaar 2023, pagina 10.

Formuleren casussen voor zoekopdrachten

Wij hebben 34 casussen geformuleerd. Elke casus betrof een korte beschrijving van een situatie en vervolgens één of enkele vragen. Wij hebben ervoor gezorgd dat de casussen een mix zijn van inhoudelijke thema's, eenvoudige en complexe vragen, veel en weinig bezochte webpagina's en een mix van zaken die de gemeente zelf afhandelt en (deels) door andere organisaties laat afhandelen. Alle casussen zijn gebruikt voor deelonderzoek A (vindbaarheid en begrijpelijkheid van de zaken op de website). Ongeveer de helft van de casussen is ook gebruikt voor deelonderzoek B (reactie van de gemeente op vragen van inwoners). In deelonderzoek B hebben mystery guests de vragen uit de casussen telefonisch of via de mail gesteld aan de gemeente of partijen die namens de gemeente taken uitvoeren.

Vragen gesteld door mystery guests

Wij hebben gekozen voor een aanpak met mystery guests om waardevrije, feitelijke informatie te verzamelen over de wijze waarop de gemeente en partijen die namens de gemeente taken uitvoeren reageren op vragen. De mystery guests formuleerden de vragen in hun eigen woorden. Nadat de vraag was gesteld, hebben zij een logboek bijgehouden van wanneer en hoe er gereageerd wordt.

Analyseren bevindingen uit ervaringen mystery guests

Het logboek waarin de mystery guests de beantwoording van de vragen hebben bijgehouden, was de basis voor de analyse. De resultaten hebben wij op een rij gezet en opgenomen in bijlage 3 tot en met 7 in dit Bijlagenboek.

Gesprekken met betrokkenen binnen de gemeente

Aan de hand van de bevindingen uit de analyse van de stukken en de ervaringen van de mystery guests hebben wij gesprekken gevoerd met medewerkers binnen de organisatie die betrokken zijn bij de dienstverlening aan inwoners. Een overzicht van medewerkers die wij hebben gesproken, is opgenomen in bijlage 10.

Van alle gesprekken is een verslag op hoofdlijnen gemaakt. Het concept verslag is ter verificatie teruggelegd bij de gesprekspartners. Hun eventuele opmerkingen hebben wij verwerkt in de definitieve versie van het verslag.

Ambtelijk wederhoor

In het kader van ambtelijk wederhoor hebben wij de antwoorden op vragen die in onze ogen niet juist zijn (bijlage 6), voorgelegd. Wij hebben gevraagd deze te toetsen. Dit leverde geen aanpassingen op.

Voor de overige bevindingen was geen toets op juistheid nodig, omdat het hierbij gaat om:

- De ervaring van de mystery guests (toon van het gesprek).
- Zaken die (op een andere manier) feitelijk zijn vastgesteld (snelheid van het beantwoorden van de vraag, gebruik van B1-taalniveau, volledigheid van het antwoord).

Rapportage

In dit Bijlagenboek zijn de bevindingen uit het deelonderzoek naar de reactie van de gemeente op vragen van inwoners opgenomen. Nadat alle deelonderzoeken zijn afgerond, stellen wij een overkoepelend rapport op, waarin we de bevindingen afzetten tegen de toetsingskaders, tot een oordeel komen en conclusies en aanbevelingen formuleren. Voordat wij het overkoepelende rapport openbaar maken, stellen wij - zoals gebruikelijk - het college in de gelegenheid te reageren op onze conclusies en aanbevelingen (het bestuurlijk wederhoor).

In de tussentijd kan de organisatie werken aan (plannen voor) verbeteringen. Wij nemen deze mee in het uiteindelijke overkoepelend rapport.

Tot slot

Tijdens het hele onderzoek is er op gezette momenten contact geweest met betrokken ambtenaren en de klankbordgroep uit de gemeenteraad over de aanpak, stand van zaken, planning en bevindingen op hoofdlijnen op dat moment.

Bij de uitvoering van het deelonderzoek naar de reactie van de gemeente op vragen van inwoners is de Rekenkamer ondersteund door onderzoekers van Ipsos I&O.

BIJLAGE 9 BIJ REKENKAMERBRIEF REACTIE OP VRAGEN: TOETSINGSKADER

In deze bijlage is voor de deelvragen die leidend waren bij de uitvoering van het deelonderzoek naar de reactie van de gemeente op vragen aangegeven welke normen en toetsingscriteria wij daarvoor geformuleerd hebben. Wij voegen deze ter informatie bij deze Rekenkamerbrief. In een Rekenkamerbrief presenteren wij alleen bevindingen. Wij spreken nog geen oordeel uit. Dat oordeel spreken wij uit in het overkoepelende Rekenkamerrapport dat wij opstellen nadat wij de raad met Rekenkamerbrieven hebben geïnformeerd over de bevindingen uit alle deelonderzoeken. Voor een uitgebreidere toelichting op deze aanpak verwijzen wij naar bijlage 8.

Deelvraag B1: Wat zijn de uitgangspunten van het beleid voor het beantwoorden van vragen van inwoners?

Norm	Toetsingscriteria
1. Er is in het beleid aandacht voor de snelheid, juistheid, volledigheid, duidelijkheid en bejegening van inwoners bij het beantwoorden van vragen.	• In de beleidsstukken wordt specifiek ingegaan op de onderwerpen snelheid, juistheid, volledigheid, duidelijkheid en bejegening van inwoners bij het beantwoorden van vragen. • Het beleid is vastgesteld door het college en de gemeenteraad.

2. Er zijn uitgangspunten, eisen en/of doelen benoemd waaraan de beantwoording van vragen moet voldoen.	• In de beleidsstukken is uitgewerkt op welke wijze:
	  • invulling wordt gegeven aan wensen en verwachtingen van inwoners bij het beantwoorden van vragen;
	  • er aandacht is voor specifieke doelgroepen.

Deelvraag B2: In hoeverre passen de beleidsuitgangspunten bij de verwachtingen, wensen en behoeften van inwoners?

Norm	Toetsingscriteria
3. De uitgangspunten of doelen van het beleid voor het beantwoorden van vragen zijn in lijn met landelijke normen, eisen en/of uitgangspunten.	• In het beleid wordt specifiek ingegaan op en verwezen naar landelijk normen, eisen en/of uitgangspunten wat betreft snelheid, juistheid, volledigheid, duidelijkheid en bejegening van inwoners bij het beantwoorden van vragen.

Deelvraag B3: In hoeverre denkt de gemeente bij het beantwoorden van vragen vanuit inwoners en waaruit blijkt dit?

Norm	Toetsingscriteria
4. Inwoners kunnen de gemeente met vragen en verzoeken bereiken via verschillende kanalen.	• De gemeente biedt meerdere manieren aan waarop inwoners haar kunnen bereiken. • De gemeente zorgt voor afstemming tussen de verschillende kanalen (omnichannelstrategie).
5. De gemeente houdt bij het beantwoorden van vragen rekening met de wensen, behoeften en voorkeuren van haar inwoners.	• De gemeente heeft inzicht in de verwachtingen, wensen en behoeften van inwoners. • De gemeente gebruikt het inzicht in verwachtingen, wensen en behoeften als uitgangspunt voor het beleid.
6. De gemeente houdt bij het beantwoorden van vragen rekening met specifieke groepen.	• De gemeente heeft inzicht in de knelpunten waarmee specifieke doelgroepen (zoals mensen met een taalachterstand) te maken (kunnen) hebben. • De gemeente anticipeert op de knelpunten waarmee specifieke doelgroepen te maken (kunnen) hebben.

Deelvraag B4: In hoeverre en op welke wijze zijn de beleidsuitgangspunten vertaald naar de uitvoering?

Norm	Toetsingscriteria
7. De algemene doelen en uitgangspunten van het beleid gericht op het beantwoorden van vragen zijn geconcretiseerd naar uitvoeringsplannen en beschrijvingen van de werkwijze.	• De uitvoeringsplannen sluiten inhoudelijk aan op de beleidsdoelen en uitgangspunten. • De doelstellingen in de uitvoeringsplannen zijn voldoende concreet om een mate van realisatie te kunnen bepalen. • Werkwijzen, taken en verantwoordelijkheden zijn beschreven en duidelijk belegd. • De inzet van middelen (personeel/financiën) past bij de ambities. • Er zijn kwaliteitsnormen voor de reactie op vragen vastgelegd; daar waar van toepassing sluiten deze aan op landelijke normen, eisen en uitgangspunten.

Deelvraag B5: Op welke wijze wordt geborgd dat vragen op een vlotte, duidelijke, juiste en begrijpelijke manier worden beantwoord?

Norm	Toetsingscriteria
8. De gemeenten werkt volgens een cyclisch, continu proces van monitoring en verbetering, waarbij feedback van inwoners wordt verwerkt.	• Er wordt gecheckt of gemonitord of beleidsuitgangspunten voldoende aansluiten bij de verwachtingen, wensen en behoeften van inwoners. • Er vinden interne checks plaats op de wijze waarop de gemeente vragen beantwoordt; hierop wordt toezicht gehouden. • De gemeente biedt inwoners en medewerkers mogelijkheden om feedback te geven over de manier waarop vragen worden beantwoord. • De feedback van inwoners en medewerkers wordt zichtbaar gebuikt om het beantwoorden van vragen te verbeteren.
9. De gemeente maakt medewerkers zichtbaar bewust van hun verantwoordelijkheden ten aanzien van de wijze waarop wordt gereageerd op vragen, verzoeken en suggesties van inwoners.	Voor een goed proces van bewustwording geldt: • De bewustwordingsacties worden gericht en zichtbaar ingezet voor de diverse categorieën medewerkers; • De bewustwordingsacties zijn onderdeel van een proces van continu proces van verbeteren.

Deelvraag B6: In hoeverre wordt de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van de gemeentelijke informatievoorziening gemonitord?

Norm	Toetsingscriteria
10. De gemeente ziet toe op de snelheid, juistheid, volledigheid, duidelijkheid en bejegening van inwoners bij het beantwoorden van vragen.	• De gemeente monitort de mate waarin zij voldoet aan haar eigen normen, eisen en uitgangspunten. • De gemeente analyseert 'gebruikersgegevens' en maakt inzichtelijk welke mogelijke verbeterkansen er zijn voor de beantwoording van vragen.
11. De gemeente zet passende instrumenten in om verwachtingen, wensen en behoeften van inwoners bij het beantwoorden van vragen te achterhalen.	• De gemeente betrekt gebruikers bij het ontwikkelen en verbeteren van het beantwoorden van vragen. • Er is sprake van monitoring om zicht te krijgen op de waardering voor de wijze waarop de gemeente vragen, verzoeken en suggesties behandelt.

Deelvraag B7: In hoeverre en op welke wijze worden de uitkomsten van de monitoring gebruikt voor verbetering?

Norm	Toetsingscriteria
12. De gemeente gebruikt inzichten vanuit de monitoring in uitvoerings- en verbeterplannen voor het beantwoorden van vragen.	• De gemeente gebruikt feedback over de kwaliteit van en ervaringen met het beantwoorden van vragen bij het verder ontwikkelen en verbeteren daarvan. • Verbeterplannen worden geïmplementeerd en er wordt toegezien op het effect.

Deelvraag B8: Hoe toegankelijk en begrijpelijk is de informatievoorziening van de gemeente voor gebruikers?

Norm	Toetsingscriteria
13. De reactie op vragen, verzoeken en suggesties komt op tijd, wordt prettig gebracht en voldoet aan de te stellen eisen wat betreft juistheid, volledigheid en duidelijkheid.	• Taalniveau B1 wordt toegepast. • De gemeente zorgt ervoor dat de informatie tijdig, juist, volledig en duidelijk is.

Deelvraag B9: Hoe ervaren inwoners de reactie van de gemeente op hun vraag?

Norm	Toetsingscriteria
14. Inwoners waarderen de reactie op hun vraag, verzoek of suggestie op de daaraan te stellen eisen.	• De informatie is in de ogen van inwoners tijdig, begrijpelijk, juist, volledig, duidelijk en prettig gebracht.

Deelvraag B10: Hoe wordt de raad door het college geïnformeerd over en betrokken bij de voortgang van het beleid gericht op het beantwoorden van vragen?
Deelvraag A11: In hoeverre is de raad in staat zijn kaderstellende en controlerende taak uit te voeren?

Norm	Toetsingscriteria
15. De raad is in staat om zijn kaderstellende en controlerende taak uit te voeren.	• De raad wordt door het college betrokken bij het formuleren van beleid rond het beantwoorden van vragen. • Het college informeert de raad over ontwikkelingen omtrent het beantwoorden van vragen. • De raad vraagt actief naar ontwikkelingen omtrent het beantwoorden van vragen. • De raad ontvangt periodiek voortgangs- en verantwoordingsinformatie over het beantwoorden van vragen. • De raad is in staat om op basis van de verkregen informatie te controleren en bij te sturen.

BIJLAGE 10 BIJ REKENKAMERBRIEF REACTIE OP VRAGEN: OVERZICHT VAN GEÏNTERVIEWDEN

Als onderdeel van het onderzoek naar de reactie van de gemeente op vragen van inwoners heeft de Rekenkamer gesproken met diverse medewerkers die hier binnen de gemeente Nijmegen een rol bij spelen. In deze bijlage is aangegeven met wie de Rekenkamer sprak[1]. Daarbij is ook een korte toelichting gegeven op het organisatieonderdeel waarvoor zij werkzaam zijn.

[1] Met het oog op de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zijn alleen de functienamen van de medewerkers opgenomen.

Call agents KlantContactCentrum (KCC)

De call agents van het KCC beantwoorden vragen van inwoners die het algemene telefoonnummer van de gemeente bellen. De gesprekken worden gevoerd volgens de 5A's:

1. Aanvang: een vriendelijke en duidelijke begroeting
2. Analyse: in deze fase van het gesprek luistert de call agent naar de inwoner, stelt verduidelijkende vragen en vat de vragen en antwoorden van de inwoner samen
3. Afstemming: de call agent toetst of hij (via de analyse) de exacte vraag van de inwoner goed begrepen heeft.
4. Antwoord: de call agent beantwoordt de vraag, of geeft aan dat hij/zij/hen de vraag niet kan beantwoorden en doorverbindt naar een collega of een collega laat terugbellen.

   Bij het beantwoorden van de vraag gebruiken de call agents de zogenaamde kennisbank. Deze bestaat uit de website (dat wat online voor iedereen te zien is), aangevuld met specifieke informatie over bijvoorbeeld actuele ontwikkelingen of welke afdeling (contactpersoon) benaderd kan worden als het antwoord op de vraag niet op de website staat (deze specifieke informatie kunnen alleen de KCC-medewerkers zien). Wanneer call agents het antwoord op de vraag niet kunnen vinden in de kennisbank, dan kunnen zij binnen het KCC een beroep doen op de zogenaamde vraagbaak of allrounder (beide type medewerkers binnen het KCC). Wanneer zij het antwoord ook niet weten, wordt contact opgenomen met iemand van de vakafdeling.
5. Afsluiting: bij de afsluiting vraagt de call agent of de inwoner nog vragen heeft. Als dat het geval is worden die ook volgens bovenstaande systematiek afgehandeld. Als dat niet het geval is wordt het gesprek afgesloten met een vriendelijke afsluitende groet.

De Rekenkamer sprak met vier call agents, waarvan één ook allrounder is.

Medewerker afdeling Publiekszaken, specifiek over de 'dienstverleningstafel'

De dienstverleningstafel is een actie uit de Uitvoeringsagenda die onderdeel is van de ambtelijk vastgestelde Visie op dienstverlening: 'vanaf Q3 2020 worden doorlopend gesprekken gevoerd met Nijmegenaren over concrete voorbeelden'. Op deze manier wil de organisatie leren van concrete casussen en daarmee de dienstverlening verbeteren. Bij de voorbereiding van de ronde interviews werd aangegeven dat de dienstverleningstafel niet meer bestaat. In het gesprek zelf werd duidelijk dat hier nooit invulling aan is gegeven en er ook geen alternatieven zijn opgezet.

Opgaveteam Moderne en betrouwbare overheid

Sinds 2022 is één van de werkwijzen binnen de gemeente opgavegericht werken. Onder opgavegericht werken wordt verstaan 'samenwerken aan veelzijdige, domeinoverstijgende (maatschappelijke) vraagstukken, die multidiciplinair en complex zijn, in samenspel met externe partijen (zoals bedrijfsleven, maatschappelijke organisaties, woningbouwverenigingen en

onderwijsinstellingen) en die om een integrale afweging en sturing vragen'[2]. Voor elke opgave is een opgaveteam gevormd, bestaande uit een opgavetrekker, projectleider(s), adviseur(s) en een coach. Elk opgaveteam heeft een ambtelijke en een bestuurlijke opdrachtgever. De opgave Moderne en betrouwbare overheid is één van opgaven. Centraal in deze opgave staat de verbetering van de dienstverlening. De opgaves zijn per definitie tijdelijk. De opgaveteams zijn 'aanjaagteams', ze hebben geen doorzettingsmacht.

De Rekenkamer sprak de volgende leden van het Opgaveteam Moderne en betrouwbare overheid:

- Ambtelijke opdrachtgever
- Opgavetrekker
- Projectleiders Opgaveteam (2)
- Adviseurs Opgaveteam (2)

Coördinatieteam Direct Duidelijk

Op 8 juli 2019 heeft de gemeentesecretaris namens de gemeente Nijmegen de Direct Duidelijk Deal ondertekend. De Direct Duidelijk Deal is een intentieverklaring om duidelijk te communiceren in taal die voor iedereen te begrijpen is. Enkele medewerkers binnen de gemeente vormen samen het Coördinatieteam Direct Duidelijk. Zij formuleren gemeentebrede acties om Direct Duidelijk binnen de gemeente onder de aandacht te brengen. Daarnaast reageren zij op hulpvragen vanuit de organisatie of individuele medewerkers. De leden van het Coördinatieteam kunnen ondersteuning bieden, of daarvoor een beroep doen op schrijfcoaches of communicatie-adviseurs. Het mandaat om besluiten te nemen over duidelijk communiceren (bijvoorbeeld het herschrijven van een tekst naar B1-niveau) is niet belegd. Organisatieonderdelen en individuele medewerkers beslissen zelf of ze advies vragen, en of ze een advies overnemen. Voor de uitvoering van de Direct Duidelijk Deal is geen budget beschikbaar gesteld. In afwachting van een voorstel aan het GMT[3] om een structurele invulling (inclusief bevoegdheden en middelen) te geven aan Direct Duidelijk, staat het Coördinatieteam sinds zeker het voorjaar van 2023 op een laag pitje.

De Rekenkamer sprak beide leden van het Coördinatieteam Direct Duidelijk. Een van hen is ook content manager bij Team Online; de ander ook schrijfcoach.

[2] Bron: Vervolg opgavegericht werken – bestuurlijke agenda van de Nijmeegse opgaven (GMT 17 januari 2024).

[3] GMT: Gemeentelijk Management Team

Publieksvoorlichters

Voor de informatievoorziening aan inwoners op het gebied van zorg en inkomen kent de gemeente de zogenaamde publieksvoorlichters. De publieksvoorlichters hebben een schakelfunctie tussen de gemeente en de Stips[4]. De publieksvoorlichters voorzien de Stips van informatie en advies, zodat de vrijwilligers bij de Stips de vragen van inwoners kunnen beantwoorden. De publieksvoorlichters beantwoorden zelf complexe vragen, of vragen die alleen beantwoord kunnen worden na inzage in gemeentelijke bronnen. Omgekeerd koppelen de publieksvoorlichters aan de gemeente terug met welke vragen inwoners bij de Stips komen, zodat (waar nodig) beleid of uitvoering van de gemeente aangepast kan worden.

In 2020 besloot het college de functie van de gemeentelijke publieksvoorlichters over te gaan brengen naar de Stips (besluit 11 februari 2022, agendapunt 4.15): wanneer een gemeentelijke publieksvoorlichter uit dienst gaat, wordt geen nieuwe in gemeentelijke dienst aangenomen. In plaats daarvan verstrekt de gemeente dan subsidie aan Bindkracht 10 voor het aanstellen van een publieksvoorlichter. In de samenwerkingsovereenkomst die de gemeente en Bindkracht10 afsloten, is vastgelegd hoe invulling wordt gegeven aan de functie van publieksvoorlichter en hoe daarbij samen wordt opgetrokken.

Van de 130 uur publieksvoorlichting per week binnen de gemeente in 2020, resteert sinds 1 november 2023 nog 44 uur per week. Op dat moment was binnen Bindkracht10 één fulltime publieksvoorlichter (36 uur per week) aangesteld. Op 12 december 2023 heeft het college besloten om extra subsidie te verstrekken aan Bindkracht10 voor 1,22 fte publieksvoorlichting (44 uur per week)[5]. In de praktijk wordt de publieksvoorlichter bij de Stips niet volledig ingezet als publieksvoorlichter, maar ook als werkbegeleider[6]. Daarnaast bemenst deze één dagdeel per week de telefoonlijn. De taken van publieksvoorlichter kunnen vanuit de Stips niet volledig worden uitgevoerd, omdat de publieksvoorlichter binnen de Stips geen autorisaties heeft binnen de gemeente en daardoor geen toegang tot alle informatie die nodig is voor het uitvoeren van deze taken.

De Rekenkamer sprak beide nog binnen de gemeente werkzame publieksvoorlichters, en de publieksvoorlichter die is aangesteld bij de Stips.

---

[4] Met de Stips wordt invulling gegeven aan de informatie- en adviesfunctie uit de Wet maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). De gemeente verstrekt subsidie aan Stichting Bindkracht10 voor de invulling van de Stips.

[5] Wij zijn in het kader van dit deelonderzoek niet meer nagegaan of en hoe deze uren inmiddels zijn ingevuld. Wij zullen dat wel doen voor publicatie van het overkoepelende rapport.

[6] Werkbegeleiders zijn professionals van Bindkracht10 die ondersteuning bieden aan de vrijwilligers. Daarnaast dragen zij zorg voor de kwaliteit van de dienstverlening door de vrijwilligers en dragen zij bij aan de ontwikkeling en uitvoering van processen binnen de Stips.

Management

- Concernmanager Veiligheid, Juridische Zaken en Bestuursondersteuning (waaronder onder meer bureau Communicatie valt)
- Concernmanager Publiekszaken (waaronder het KCC valt); tevens ambtelijk opdrachtgever van het Opgaveteam Betrouwbare en moderne overheid
- Hoofd Communicatie
- Teamleider KCC

BIJLAGE 11 BIJ REKENKAMERBRIEF REACTIE OP VRAGEN: VERKLARING GEBRUIKTE AFKORTINGEN

In deze bijlage staan de verklaringen van de gebruikte afkortingen in de bijlagen 1 tot en met 10 in dit Bijlagenboek.

5A's	Methode waarmee gesprekken bij het KlantContactCentrum worden gevoerd: Aanvang, Analyse, Afstemming, Antwoord, Afsluiting. In bijlage 10 is een uitgebreidere toelichting op deze gespreksmethode opgenomen.
B1	In het Europees referentiekader voor de Talen worden zes taalniveaus onderscheiden: niveau A1 is het laagste niveau en niveau C2 het hoogste. B1 staat voor eenvoudig Nederlands.
BSN-nummer	Burgerservicenummer
GMT	Gemeentelijk Management Team
KCC	KlantContactCentrum
NEN	Nederlandse Norm. NEN normen zijn Nederlandse afspraken die partijen onderling vrijwillig maken over de kwaliteit en veiligheid van hun producten, diensten en processen.
SMART	Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch Tijdgebonden
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning