Plan van aanpak

Volgend op rekenkamerrapport ‘Samen de vrijblijvendheid voorbij!’

Inhoudsopgave

Aanleiding **3**
Bestaand beleid **4**
Stadsbegroting 2025-2028 4
Overige beleidsdocumenten 4
Conclusies en aanbevelingen rekenkamerrapport **5**
Conclusies 5
Aanbevelingen 5
Raadsbesluiten **8**
Geamendeerd raadsbesluit: d.d. 16 april 2025 8
Aangenomen motie: Omdat beleid zonder mensen alleen maar papier is 8
Aangenomen motie: B1 voor allen en allen voor B1 8
Aanpak **9**

Aanleiding

Het onderzoek informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners bestaat uit vier deelonderzoeken:
- 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
- Deel D: kwaliteit van openbare bekendmakingen

Per deelonderzoek heeft de Rekenkamer de bevindingen aan de gemeenteraad gerapporteerd in de vorm van een Rekenkamerbrief. De Rekenkamerbrieven voor deel A (website) en B (reactie op vragen) zijn op 23 april 2024 aan de gemeenteraad gestuurd. De Rekenkamerbrieven voor deel C (klachtenbehandeling) en D (kwaliteit van openbare bekendmakingen) volgden op 3 december 2024. Na afronding van alle deelonderzoeken hebben zij het overkoepelend rapport opgesteld. Op 25 februari 2025 heeft de Rekenkamer van de gemeente Nijmegen het overkoepelende rapport informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners ‘Samen de vrijblijvendheid voorbij’ gepubliceerd.

Een goede en transparante opvolging van rekenkameronderzoeken is essentieel voor het lerend vermogen van de organisatie en voor het vertrouwen tussen college en raad. Met dit plan van aanpak beogen we de implementatie van raadsbesluiten en toezeggingen op gestructureerde en inzichtelijke wijze te borgen. Het uiteindelijke doel is dat besluitvorming daadwerkelijk leidt tot uitvoering en verbetering in de praktijk.

Per beslispunt wordt inzicht gegeven in de werkwijze, de verwachte doorlooptijd en de voortgang. Daarmee maken we de opvolging navolgbaar en toetsbaar.

Het opstellen van dit plan sluit tevens aan bij de bepaling in de Verordening gemeentelijke rekenkamer Nijmegen 2024, waarin is vastgelegd dat het college binnen zes weken na besluitvorming een plan van aanpak opstelt, tenzij anders is bepaald.

NB: Veel aanbevelingen sluiten aan bij lopende initiatieven. De afgelopen jaren zijn reeds stappen gezet, gericht op het verbeteren van onze dienstverlening en informatievoorziening. Dit is deels al weergegeven in bijlage 3 van het overkoepelende rapport ‘Samen de vrijblijvendheid voorbij’.

Bestaand beleid

Stadsbegroting 2025-2028

Programma Bestuur en organisatie: Doelenboom

Ambitie	De Nijmegenaar staat centraal in onze dienstverlening
Doelen	• De Nijmegenaar ervaart passende, eenduidige, toegankelijke dienstverlening. • De Nijmegenaar kan gebruik maken van diens (democratische) rechten. • De identiteit van de Nijmegenaar is geregistreerd en beschermd.

Ambitie	We zijn een betrouwbare en omgevingsbewuste gemeente
Doelen	• Ons werk is slagvaardig en zorgvuldig uitgevoerd en volledig afgehandeld. • Ons handelen is ethisch en in lijn met wet- en regelgeving. • Ons werk is toekomstgericht en er wordt geleerd van het handelen om prestaties te verbeteren • Ons handelen is transparant en controleerbaar en er wordt verantwoording afgelegd

Overige beleidsdocumenten

Visie op dienstverlening

Er is tot op heden geen bestuurlijk vastgestelde visie op dienstverlening.

Wel is door het college in 2024 vastgesteld: het kader *De zorgplicht in de dienstverlening van gemeente Nijmegen*.

Kader zorgplicht in de dienstverlening van gemeente Nijmegen	Gemeente Nijmegen wil een betrouwbare overheid zijn waar de Nijmegenaar centraal staat. […] We willen dat iedereen mee kan doen en gebruik kan maken van diens rechten. We hebben daarbij aandacht voor de Nijmegenaar die minder goed kan lezen en schrijven, of die minder goed met computers kan omgaan. Daarom staan wij als gemeente Nijmegen voor dienstverlening die passend, eenduidig, en toegankelijk is voor iedereen. Dat wil zeggen, onze dienstverlening sluit aan bij de situatie van de Nijmegenaar, de Nijmegenaar krijgt altijd hetzelfde duidelijke antwoord, en iedereen kan meedoen. Daarbij verbeteren wij onze dienstverlening waar nodig, en zijn wij voor iedereen op een manier bereikbaar die bij hen past. […] Sommige Nijmegenaren hebben meer hulp nodig. Bijvoorbeeld omdat zij niet zelfstandig kunnen bellen, niet goed kunnen lezen en schrijven, of omdat zij digitaal niet handig zijn. Zij kunnen via Tolkcontact, de Stips in de wijken en de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO) hulp krijgen bij het contact met de gemeente.

Klachten

Er is een Richtlijn klachtbehandeling in de gemeente Nijmegen. Deze richtlijn is in 2023 vastgesteld door de gemeenteraad, college en de burgemeester. Daarnaast is er een Machtigingsbesluit klachtbehandeling gemeente Nijmegen 2023.

Openbare bekendmakingen

Er is op dit moment geen centraal beleid over openbare bekendmakingen. Dit hangt samen met het feit dat het juridisch kader per type bekendmaking verschilt. Op decentraal niveau - dus per afdeling of eenheid - zijn er soms werkinstructies, procesbeschrijvingen, checklists en/of formats. Dit is onderwerp van gesprek in de monitoringsgesprekken binnen het verbetertraject per afdeling of /eenheid.

Conclusies en aanbevelingen rekenkamerrapport

Conclusies

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

Aanbevelingen

Aanbeveling 1: Geef het college de opdracht om binnen zes weken na besluitvorming door de raad een Plan van Aanpak op te stellen[1] en neem daar in elk geval in op:

- De wijze waarop de voornemens zoals die in de Visie op dienstverlening en andere documenten zijn opgenomen zullen worden geïmplementeerd.
- De wijze waarop gebruik wordt gemaakt van de verbetersuggesties van de medewerkers (zie aanbeveling 2).
- Een planning op hoofdlijnen voor de implementatie van de voornemens en verbetersuggesties.
- De wijze waarop de uitvoering van de werkzaamheden en de planning geborgd gaan worden.
- De benodigde inzet van financiële en personele middelen op hoofdlijnen.

Aanbeveling 2: Maak bij het opstellen van het Plan van Aanpak en de uitvoering daarvan gebruik van verbetersuggesties van medewerkers.
Medewerkers hebben aan ons aangegeven dat zij duidelijke randvoorwaarden en kaders nodig hebben om hun werk goed en makkelijker te kunnen doen. Wij zijn dit met hen eens. Helder moet zijn wat de algemene uitgangspunten betekenen voor het werk dat zij doen. Dat wil niet zeggen dat alles dichtgeregeld moet worden. De Rekenkamer realiseert zich dat het daarbij zoeken is naar een balans tussen het waarborgen van de kwaliteit en uniformiteit van de dienstverlening en het geven van ruimte aan de professionele expertise van de medewerkers.

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

Website en Communicatie

- *Maak de website gebruiksvriendelijker:* Zorg ervoor dat informatie gemakkelijk te vinden is op de website. Maak daarbij gebruik van onderzoek.
- *Schrijf begrijpelijk in B1:* Gebruik heldere en begrijpelijke taal in communicatie met inwoners, zowel online als offline. Schrijf zoveel als mogelijk in taalniveau B1 zodat de meeste Nijmegenaren de informatie kunnen begrijpen. Geef hierbij prioriteit aan de teksten die inwoners lezen op de website, in brieven en e-mails van de gemeente en in openbare bekendmakingen.
- *Maak belangrijke documenten snel beschikbaar:* Publiceer achterliggende stukken van openbare bekendmakingen zo snel mogelijk, zodat inwoners volledig geïnformeerd zijn.

Werkprocessen

- *Denk vanuit het perspectief van de inwoner:* Zorg ervoor dat werkprocessen en diensten gericht zijn op de behoeften van de inwoners. Maak daarbij gebruik van de informatie uit klachten en onderzoek.
- *Zorg voor betere samenwerking bij de informatiepunten voor inwoners:* Vragen van inwoners komen binnen bij het KCC, de Stips, de gemeentelijke publieksvoorlichters en het Informatiepunt Digitale

[1] De opdracht om een Plan van Aanpak op te stellen volgt uit artikel 12, lid 6 van de Verordening Gemeentelijke Rekenkamer 2024.

Overheid (bibliotheek). Om die vragen goed te kunnen beantwoorden moet er afstemming en samenwerking zijn tussen deze informatiepunten en met de gemeente.

- *Verbeter de bereikbaarheid voor het KCC:* Zorg dat vragen die het KCC niet kan beantwoorden snel en adequaat worden beantwoord door de vakafdelingen. Medewerkers die niet direct kunnen helpen, moeten altijd terugbellen of mailen binnen de normen voor dienstverlening.
- *Maak duidelijke werkafspraken zoals voorgenomen in de Richtlijn klachtbehandeling:* Zorg er ook voor dat de werkafspraken bekend zijn. Wijs per afdeling een contactpersoon aan voor klachten, en zorg voor een efficiëntere afhandeling van klachten met voldoende capaciteit.
- *Ontwerp een werkproces voor openbare bekendmakingen:* Onderdeel daarvan moeten zijn: het werken met goede formats, een vastgestelde werkwijze hoe met de formats om te gaan en controle daarop.

Organisatiecultuur

- *Creëer een cultuur van dienstverlening:* Zorg ervoor dat alle medewerkers, van beleidsmedewerkers tot frontoffice, zich bewust zijn van hun rol in de dienstverlening en zich verantwoordelijk voelen voor de inwoners. Benadruk dat iedereen een dienstverlener is, ongeacht de functie.
- *Investeer in training en ontwikkeling:* Bied medewerkers trainingen aan op het gebied van klantgerichtheid, communicatie en digitale vaardigheden. Dit helpt hen om inwoners beter van dienst te zijn.

Sturing en verantwoording

- *Expliciteer beleid voor openbare bekendmakingen en stel dit vast:* Maak expliciet of bij openbare bekendmakingen alleen de wet wordt gevolgd, of dat de informatievoorziening aan inwoners verder gaat dan wettelijk is voorgeschreven.
- *Zorg voor concrete uitvoeringsplannen:* Koppel een uitvoeringsprogramma aan de doelen en activiteiten uit de Visie op dienstverlening, de Richtlijn klachtbehandeling en voor openbare bekendmakingen. Koppel daaraan het benodigde budget en ambtelijke capaciteit.
- *Gebruik gegevens om te verbeteren:* Verzamel en analyseer gegevens over websitegebruik, klachten, beantwoording van inwonersvragen en andere relevante aspecten om te begrijpen waar verbeteringen nodig zijn.
- *Leer van klachten:* Analyseer de inhoud van klachten systematisch om te identificeren waar processen en diensten verbeterd kunnen worden. Betrek hierbij ook de klachten die bij externe partijen zijn ingediend. Gebruik deze feedback van Nijmegenaren om de dienstverlening continu te verbeteren.
- *Monitor de kwaliteit van openbare bekendmakingen:* Voer regelmatig steekproeven uit om te controleren of openbare bekendmakingen tijdig, volledig en in duidelijke taal zijn gepubliceerd.
- *Zorg dat de verbetering van de dienstverlening structureel georganiseerd wordt:* Het Opgaveteam dat nu de functie heeft van aanjager van verbeteringen heeft een tijdelijk karakter. Bij dienstverlening gaat het om structurele taken die goed geborgd moeten worden. Dat vraagt om een structurele organisatie en structurele personele en financiële middelen.
- *Maak het management verantwoordelijk voor deze taken:* Zorg dat de ambities en concrete (verbeter)doelen rond de dienstverlening gedragen worden door de gehele organisatie. Leg een duidelijke verantwoordelijkheid hiervoor bij de verschillende managementlagen. Maak taken, (beslissings)bevoegdheden en verantwoordelijkheden expliciet en organiseer meer checks and balances in werkprocessen.

Aanbeveling 3: Geef het college de opdracht de raad te informeren over de voortgang van de verbetering van de dienstverlening[2]

[2] De opdracht om de raad te informeren over de voortgang volgt uit artikel 13, lid 2 van de Verordening Gemeentelijke Rekenkamer 2024.

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

Raadsbesluiten

Geamendeerd raadsbesluit: d.d. 16 april 2025

1. *De conclusies en aanbevelingen in het Rekenkamerrapport 'Samen de vrijblijvendheid voorbij!' op hoofdlijnen over te nemen.*
2. *Het college opdracht te geven binnen zes weken na besluitvorming door de raad een plan van aanpak op te stellen voor het verbetertraject voor informatievoorziening en dienstverlening en daarbij in elk geval in te gaan op de punten zoals genoemd in aanbeveling 1 en 2.*
3. *Het college de opdracht te geven de raad ten minste één keer per jaar te informeren over de voortgang van de verbetering van de dienstverlening, daarbij de aandachtspunten uit aanbeveling 3 in acht te nemen en de indicatoren die een beeld geven van:*
   - *Kwaliteit van informatie op de website*
   - *Kwaliteit van reactie op vragen van inwoners*
   - *Kwaliteit van behandeling van klachten*
   - *Kwaliteit van openbare bekendmakingen*

   toe te voegen aan de stads- en wijkmonitor.
4. *Het college te verzoeken om in de termijnagenda van de gemeenteraad op te nemen wanneer:*
   a. *betrokkenheid van de raad aan de orde is bij de uitvoering van het plan van aanpak;*
   b. *de raad geïnformeerd wordt over de uitvoering van het plan van aanpak.*
5. *Als raad de voortgangsrapportages vanuit het college te agenderen en bespreken.*

Aangenomen motie: Omdat beleid zonder mensen alleen maar papier is

[…]

Roept het college op:

1. *Om bij het opstellen van het plan van aanpak naar aanleiding van het Rekenkamerrapport, expliciet mee te nemen op welke manier inwoners – naast medewerkers – betrokken worden bij het verbeteren van de dienstverlening.*

Aangenomen motie: B1 voor allen en allen voor B1

[…]

Verzoekt het college om:

1. *In het door het college aangekondigde plan van aanpak naar aanleiding van dit onderzoek B1 als norm als doel op te nemen en daarin ook helder te maken hoe dat doel bereikt moet worden;*
2. *Hier in elk geval de website en directe communicatie naar onze inwoners in mee te nemen;*
3. *Naast mogelijke andere inzet ook expliciet in te zetten op het minder vrijblijvend aanbieden van de B1 training voor ambtenaren.*

Aanpak

Rekenkamerrapport 'Samen de vrijblijvendheid voorbij!'		
Nummer	**Aanbeveling rekenkamer**	**Actiepunt**
1.	**Geef het college de opdracht om binnen zes weken na besluitvorming door de raad een Plan van Aanpak op te stellen** en neem daar in elk geval in op: *(zie nummers 1.1 t/m 1.5)* Raadsbesluit Geamendeerd raadsbesluit d.d. 16 april 2025 1. *De conclusies en aanbevelingen in het Rekenkamerrapport 'Samen de vrijblijvendheid voorbij!' op hoofdlijnen over te nemen.* 2. *Het college opdracht te geven binnen zes weken na besluitvorming door de raad een plan van aanpak op te stellen voor het verbetertraject voor informatievoorziening en dienstverlening en daarbij in elk geval in te gaan op de punten zoals genoemd in aanbeveling 1 en 2.* 3. *[…]* 4. *[…]* 5. *[…]*	Er wordt een Plan van Aanpak opgesteld, welke ter vaststelling aangeboden wordt aan het college op 16 juni 2025. *Dit plan van aanpak is het document dat nu voor u ligt.*
1.1	De wijze waarop de voornemens zoals die in de Visie op dienstverlening en andere documenten zijn opgenomen zullen worden geïmplementeerd.	Er is nog geen bestuurlijk vastgestelde Visie op dienstverlening. Hiervoor worden de volgende stappen ondernomen: • 2025 Q1: De Startnotitie Visie op dienstverlening wordt aan het college voorgelegd ter vaststelling. *(Vastgesteld op 18 maart 2025.)* • 2025 Q2: De Startnotitie wordt aangeboden aan de raad, om het gesprek te voeren over de kaders van een op te stellen Visie op dienstverlening en bijbehorende bestuurlijke dilemma's. *(Gespreksronde op 14 mei 2025.)* • 2025 Q2-Q3: Er wordt een Visie op dienstverlening geschreven op basis van het richtinggevende gesprek in de raad, en deze wordt voorgelegd aan het college ter vaststelling. *(Termijnagenda 26 augustus 2025.)* • 2025 Q4: De Visie op dienstverlening wordt voorgelegd aan de raad ter vaststelling. *(Termijnagenda 8 oktober 2025.)* • 2025 Q4: Er wordt na vaststelling van de Visie een uitvoeringsagenda opgesteld en ter vaststelling aangeboden aan het college. Hierin wordt expliciet gemaakt hoe en op welke termijn de voornemens uit de visie worden geïmplementeerd en geborgd. De

		verbetersuggesties van medewerkers uit aanbeveling 2 van het rekenkamerrapport worden hierin meegenomen (zie actiepunten bij aanbeveling 2 in dit plan van aanpak voor aanvullende inhoudelijke reacties per suggestie). Punten die in dit plan van aanpak reeds gespecificeerd zijn worden tevens opgenomen in de uitvoeringsagenda, dit geldt voor alle actiepunten naar aanleiding van de vier deelonderzoeken. *(Termijnagenda 25 november 2025.)* • 2025 Q4: De door het college vastgestelde uitvoeringsagenda wordt ter informatie aangeboden aan de raad. *(Termijnagenda 25 november 2025.)* • Minimaal één keer per jaar zal het college de raad informeren over de voortgang van de verbetering van de dienstverlening aan de hand van de uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening. Bovenstaande planning gaat ervan uit dat alle stappen in één keer doorlopen worden. Mocht de startnotitie, visie en/of uitvoeringsagenda op enig moment niet in één keer door college en/of raad komen, zal de planning logischerwijs gewijzigd worden. Bovendien zal de mate van verbeteringen afhankelijk zijn van het structureel beschikbaar stellen van middelen in de Stadsbegroting 2026-2029 ten behoeve van de doorontwikkeling van gemeentebrede dienstverlening (zie 2.16). Zie punten 2.1 t/m 2.17 voor aanvullende inhoudelijke reacties per suggestie.
1.2	De wijze waarop gebruik wordt gemaakt van de verbetersuggesties van de medewerkers (zie aanbeveling 2).	Zie punt 2 van dit plan van aanpak.
1.3	Een planning op hoofdlijnen voor de implementatie van de voornemens en verbetersuggesties.	Zie 1.1 voor de planning op hoofdlijnen. Voor wat betreft openbare bekendmakingen geldt dat sturing op de verbetering per type bekendmaking wordt vormgegeven middels monitoringsgesprekken. We starten met vier momenten per jaar. De omvang van de openbare bekendmakingen per onderwerp bepalen in belangrijke mate de prioritering. We richten ons daarom in chronologische volgorde op de volgende type openbare bekendmakingen: • BRIKS-taken: in 2024 zagen ongeveer 4500 van de in totaal 5791 openbare bekendmakingen op BRIKS-taken.

		• Evenementen en horeca vergunningen: in 2024 maximaal 10003 openbare bekendmakingen. • Verordeningen, beleidsregels en gemeenschappelijke regelingen: in 2024 ongeveer 100 openbare bekendmakingen. • Milieutaken (ODRN): in 2024 ongeveer 61 die zien op milieutaken. • Straatnaamgeving: in 2024 minder dan 56 openbare bekendmakingen. • Verkeersbesluiten: in 2024 ongeveer 64. We beginnen dus bij de BRIKS-taken en de evenementen en horeca vergunningen. Voor deze typen bekendmakingen geldt dat de monitoringsgesprekken in maart/april 2025 starten en tot en met het tweede kwartaal van 2026 doorlopen. Daarna volgen er gesprekken om de voortgang te evalueren, eerst halfjaarlijks, en later jaarlijks. Afhankelijk van de uitkomsten kan de frequentie van de gesprekken worden verlaagd of verhoogd. Per afdeling/eenheid wordt in de voortgangsgesprekken op de volgende aspecten gestuurd: • Procesbeschrijving en bekendheid daarvan. • Juridisch kader: Daar waar wettelijk gestelde termijnen zijn vastgesteld, worden deze aantoonbaar gevolgd. • ICT-software: ICT-software vormt de basis voor veel van de bekendmakingsprocessen. Er wordt bekeken in hoeverre de huidige software bijdraagt aan de doelstellingen en in welke mate verbeteringen mogelijk zijn. • Monitoring, sturing en borging: waaronder samenspel three lines of defence en PDCA-cyclus. Houding en gedrag (bewustzijn en naleving).
1.4	De wijze waarop de uitvoering van de werkzaamheden en de planning geborgd gaan worden.	Dit wordt meegenomen in de uitvoeringsagenda die volgt op de bestuurlijk vastgestelde Visie op dienstverlening. Punten die in dit plan van aanpak reeds gespecificeerd zijn worden tevens opgenomen in de uitvoeringsagenda DVL.
1.5	De benodigde inzet van financiële en personele middelen op hoofdlijnen.	Voor wat betreft de actiepunten omtrent klachten en openbare bekendmakingen voorzien we vooralsnog niet dat extra inzet van financiële en personele middelen nodig zijn. De benodigde financiële en personele middelen voor de verbetering van de bredere dienstverlening wordt meegenomen in de Visie op dienstverlening en de daaruit volgende uitvoeringsagenda.

2.	**Maak bij het opstellen van het Plan van Aanpak en de uitvoering daarvan gebruik van verbetersuggesties van medewerkers.** Raadsbesluit Geamendeerd raadsbesluit d.d. 16 april 2025 1. *De conclusies en aanbevelingen in het Rekenkamerrapport 'Samen de vrijblijvendheid voorbij!' op hoofdlijnen over te nemen.* 2. *Het college opdracht te geven binnen zes weken na besluitvorming door de raad een plan van aanpak op te stellen voor het verbetertraject voor informatievoorziening en dienstverlening en daarbij in elk geval in te gaan op de punten zoals genoemd in aanbeveling 1 en 2.* 3. *[…]* 4. *[…]* 5. *[…]*	De verbetersuggesties sluiten aan bij de voorgestelde koers in de Startnotitie Visie op dienstverlening (hierna: Startnotitie DVL), waarover de raad op 14 mei 2025 in gesprek is gegaan en welke vertaald wordt naar een Visie op dienstverlening. Zodoende worden de verbetersuggesties meegenomen in de uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening (hierna: uitvoeringsagenda DVL). Zie punten 2.1 t/m 2.17 voor aanvullende inhoudelijke reacties per suggestie. Voor wat betreft openbare bekendmakingen worden de monitoringsgesprekken ook met medewerkers uit de uitvoering gevoerd, zodat verbeterstappen in gezamenlijkheid kunnen worden besproken.
Website en Communicatie		
2.1.	*Maak de website gebruiksvriendelijker:* Zorg ervoor dat informatie gemakkelijk te vinden is op de website. Maak daarbij gebruik van onderzoek.	De suggestie sluit aan bij de Startnotitie DVL (spoor *responsieve dienstverlening*). We sluiten de uitvoeringsagenda DVL tevens aan bij initiatieven die reeds lopen om de website gebruiksvriendelijker te maken, zoals de driemaandelijkse gebruikersonderzoeken die worden uitgevoerd met o.a. het zelfregiecentrum.
2.2	*Schrijf begrijpelijk in B1:* Gebruik heldere en begrijpelijke taal in communicatie met inwoners, zowel online als offline. Schrijf zoveel als mogelijk in taalniveau B1 zodat de meeste Nijmegenaren de informatie kunnen begrijpen. Geef hierbij prioriteit aan de teksten die inwoners lezen op de website, in brieven en e-mails van de gemeente en in openbare bekendmakingen. Motie: B1 voor allen en allen voor B1 *[…]* *Verzoekt het college om:* 1. *In het door het college aangekondigde plan van aanpak naar aanleiding van dit onderzoek B1 als norm als doel op te nemen en daarin ook helder te maken hoe dat doel bereikt moet worden;* 2. *Hier in elk geval de website en directe communicatie naar onze inwoners in mee te nemen;*	De suggestie sluit aan bij de Startnotitie DVL (spoor *responsieve dienstverlening*). We sluiten de uitvoeringsagenda DVL tevens aan bij initiatieven die reeds lopen om B1-communicatie te borgen, zoals het project *duidelijk, inclusief en toegankelijk communiceren* waarin o.a. een pilot wordt gedraaid met AI-tools voor het vereenvoudigen van brieven, en de uitvoering van de motie Retour Afzender.

	3. *Naast mogelijke andere inzet ook expliciet in te zetten op het minder vrijblijvend aanbieden van de B1 training voor ambtenaren.*	
2.3	*Maak belangrijke documenten snel beschikbaar:* Publiceer achterliggende stukken van openbare bekendmakingen zo snel mogelijk, zodat inwoners volledig geïnformeerd zijn.	Uitgangspunt is voldoen aan wet- en regelgeving. Daar waar het o.g.v. wet- en regelgeving verplicht is om achterliggende stukken te publiceren, zal dit onderdeel zijn van de monitoringsgesprekken met de afdeling/eenheid. Voor de BRIKS-taken (sinds 1 januari 2025) is er een geautomatiseerd systeem waardoor achterliggende stukken kunnen worden geraadpleegd via een hyperlink. Deze hyperlinks werkte tijdelijk niet, maar de verwachting is dat dit in Q2 van 2025 wordt opgelost. Hiermee is dit voor het gros aan openbare bekendmakingen geborgd (in 2024 zagen ongeveer 4500 van de in totaal 5791 openbare bekendmakingen op BRIKS taken).
Werkprocessen		
2.4	*Denk vanuit het perspectief van de inwoner:* Zorg ervoor dat werkprocessen en diensten gericht zijn op de behoeften van de inwoners. Maak daarbij gebruik van de informatie uit klachten en onderzoek. Motie: Omdat beleid zonder mensen alleen maar papier is *[…]* *Roept het college op:* 1. *Om bij het opstellen van het plan van aanpak naar aanleiding van het Rekenkamerrapport, expliciet mee te nemen op welke manier inwoners – naast medewerkers – betrokken worden bij het verbeteren van de dienstverlening.*	In de Visie op dienstverlening en daarop volgende uitvoeringsagenda nemen we een aanpassing op de suggestie mee: Denk vanuit het perspectief van de Nijmegenaar. De Nijmegenaar is iedereen die woont, werkt, verblijft of iets moet regelen met de gemeente Nijmegen. Dit strekt zodoende verder dan 'de inwoner'. De suggestie sluit aan bij de Startnotitie DVL (spoor *omnichannel dienstverlening* en spoor *responsieve dienstverlening*). De motie *Omdat beleid zonder mensen alleen maar papier* is sluit aan bij de startnotitie DVL (spoor *responsieve dienstverlening*), o.a. bij *continu verbeteren* op basis van doorlopend klanttevredenheidsonderzoek. We gaan actief op zoek naar de (verbeter)behoefte van de Nijmegenaar in onze dienstverlening en brengen klantsignalen in kaart. We benutten deze informatie om onze dienstverlening steeds beter te vormen naar de behoefte van de Nijmegenaar.
2.5	*Zorg voor betere samenwerking bij de informatiepunten voor inwoners:* Vragen van inwoners komen binnen bij het KCC, de Stips, de gemeentelijke publieksvoorlichters en het Informatiepunt Digitale Overheid (bibliotheek). Om die vragen goed te kunnen beantwoorden moet er afstemming en samenwerking zijn tussen deze informatiepunten en met de gemeente.	De suggestie sluit aan bij de Startnotitie DVL (spoor *responsieve dienstverlening*). We sluiten de uitvoeringsagenda DVL tevens aan bij initiatieven die reeds lopen om de samenwerking tussen verschillende informatiepunten te verbeteren, zoals het periodieke overleg tussen de Stips, Informatiepunt Digitale Overheid en de gemeente dat sinds 2023 plaatsvindt en de samenwerking in de uitvoering van de motie Retour Afzender.

2.6	*Verbeter de bereikbaarheid voor het KCC:* Zorg dat vragen die het KCC niet kan beantwoorden snel en adequaat worden beantwoord door de vakafdelingen. Medewerkers die niet direct kunnen helpen, moeten altijd terugbellen of mailen binnen de normen voor dienstverlening.	De suggestie sluit aan bij de Startnotitie DVL (spoor *omnichannel dienstverlening* en spoor *responsieve dienstverlening*). We sluiten de uitvoeringsagenda DVL tevens aan bij initiatieven die reeds lopen om de bereikbaarheid van de vakafdelingen te verbeteren, zoals het doorontwikkelen van dashboards op verschillende kanalen om inzicht te krijgen in bereikbaarheid en reactietermijnen en de aanbesteding van een nieuw klantcontactsysteem.
2.7	*Maak duidelijke werkafspraken zoals voorgenomen in de Richtlijn klachtbehandeling:* Zorg er ook voor dat de werkafspraken bekend zijn. Wijs per afdeling een contactpersoon aan voor klachten, en zorg voor een efficiëntere afhandeling van klachten met voldoende capaciteit.	We stellen een intern te gebruiken hand-out op met daarin de belangrijkste acties bij de behandeling van een klacht in zowel het informele als formele traject. Hiermee ontstaat een handzame samenvatting waarin in een oogopslag de acties op een rij staan. Dit wordt géén gedetailleerd werkproces om het belang van maatwerk en ambtelijk vakmanschap ruimte te geven. Planning Q3 2025.
2.8	*Ontwerp een werkproces voor openbare bekendmakingen:* Onderdeel daarvan moeten zijn: het werken met goede formats, een vastgestelde werkwijze hoe met de formats om te gaan en controle daarop.	Het sturen op de kwaliteit van openbare bekendmakingen is in de lijn belegd. In de monitoringsgesprekken per afdeling/eenheid zal aandacht worden besteed aan de werkprocessen, zodat werkafspraken in ieder geval zijn vastgelegd.
Organisatiecultuur		
2.9	*Creëer een cultuur van dienstverlening:* Zorg ervoor dat alle medewerkers, van beleidsmedewerkers tot frontoffice, zich bewust zijn van hun rol in de dienstverlening en zich verantwoordelijk voelen voor de inwoners. Benadruk dat iedereen een dienstverlener is, ongeacht de functie.	De suggestie sluit aan bij de Startnotitie DVL (spoor *responsieve dienstverlening* en spoor *proactieve dienstverlening*). We sluiten de uitvoeringsagenda DVL tevens aan bij initiatieven die reeds lopen om een cultuur van dienstverlening te bevorderen, zoals het regelmatig onder de aandacht brengen van de Basisafspraken Dienstverlening (interne afspraken over reactietermijnen op vragen van Nijmegenaren) en de focus op ambtelijk vakmanschap vanuit de organisatieontwikkeling.
2.10	*Investeer in training en ontwikkeling:* Bied medewerkers trainingen aan op het gebied van klantgerichtheid, communicatie en digitale vaardigheden. Dit helpt hen om inwoners beter van dienst te zijn.	De suggestie sluit aan bij de Startnotitie DVL (spoor *responsieve dienstverlening*). We sluiten de uitvoeringsagenda DVL tevens aan bij initiatieven die reeds lopen om te investeren in training en ontwikkeling, zoals de focus op ambtelijk vakmanschap vanuit de organisatieontwikkeling.
Sturing en verantwoording		
2.11	*Expliciteer beleid voor openbare bekendmakingen en stel dit vast:* Maak expliciet of bij openbare bekendmakingen alleen de wet wordt gevolgd, of dat de informatievoorziening aan inwoners verder gaat dan wettelijk is voorgeschreven.	Uitgangspunt is voldoen aan wet- en regelgeving. Voor het overige verwijzen we naar punt 2.8 uit dit plan van aanpak. Beleid voor openbare bekendmakingen zal ook een plek krijgen in de Visie op dienstverlening.

2.12	*Zorg voor concrete uitvoeringsplannen:* Koppel een uitvoeringsprogramma aan de doelen en activiteiten uit de Visie op dienstverlening, de Richtlijn klachtbehandeling en voor openbare bekendmakingen. Koppel daaraan het benodigde budget en ambtelijke capaciteit.	Zie 1.1.
2.13	*Gebruik gegevens om te verbeteren:* Verzamel en analyseer gegevens over websitegebruik, klachten, beantwoording van inwonersvragen en andere relevante aspecten om te begrijpen waar verbeteringen nodig zijn.	De suggestie sluit aan bij de Startnotitie DVL (spoor *omnichannel dienstverlening* en spoor *responsieve dienstverlening*). We sluiten de uitvoeringsagenda DVL tevens aan bij initiatieven die reeds lopen inzake het gebruik van gegevens ter verbetering van de dienstverlening, zoals doorlopende klantmetingen en gebruikersonderzoeken. Voor wat betreft klachten worden gegevens al een aantal jaren verzameld en geanalyseerd. Dit is opgenomen in het jaarverslag rechtsbescherming. Het gaat dan bijvoorbeeld over het aantal ingediende klachten, het aantal klachten per afdeling en op hoofdlijnen een analyse waarop de klachten betrekking hadden. Het jaarverslag van 2024 (en de volgende edities) is openbaar.
2.14	*Leer van klachten:* Analyseer de inhoud van klachten systematisch om te identificeren waar processen en diensten verbeterd kunnen worden. Betrek hierbij ook de klachten die bij externe partijen zijn ingediend. Gebruik deze feedback van Nijmegenaren om de dienstverlening continu te verbeteren.	Wij leren te allen tijde van klachten en passen indien nodig processen aan, dit is tot nu toe alleen niet duidelijk gedocumenteerd. In 2025 zijn de klachtencoördinatoren gestart om met alle MT's in gesprek te gaan over deze leerpunten op de betreffende afdeling naar aanleiding van ingediende klachten. Daarnaast zal in het jaarverslag 2025 in worden gaan op de leerpunten. Voor wat betreft klachten die worden ingediend over gedragingen door derde partijen, het volgende. Het gaat dan om organisaties waaraan wij bepaalde taken hebben uitbesteed of welke namens de gemeente taken uitvoeren. Deze organisaties hebben vaak een eigen ingang voor klachten. Zo niet, dan kan de klager uiteraard bij de gemeente terecht. De Rekenkamer constateert dat wij op dit moment geen overzicht hebben van de ingediende klachten bij externe partijen. We gaan de belangrijkste externe partijen (nog nader te bepalen welke dat zijn) vragen om te rapporteren over de klachtbehandeling (planning Q1 en Q2 2026).
2.15	*Monitor de kwaliteit van openbare bekendmakingen:* Voer regelmatig steekproeven uit om te controleren of openbare bekendmakingen tijdig, volledig en in duidelijke taal zijn gepubliceerd.	Het sturen op de kwaliteit van openbare bekendmakingen is in de lijn belegd. In de monitoringsgesprekken zal aandacht worden besteed aan het inrichten van de PDCA-cyclus om de kwaliteit in de lijn te kunnen borgen, o.a. door middel van steekproeven en kwaliteitscontroles.

		Als laatste zal ook het samenspel van de three lines of defence worden meegenomen.
2.16	*Zorg dat de verbetering van de dienstverlening structureel georganiseerd wordt:* Het Opgaveteam dat nu de functie heeft van aanjager van verbeteringen heeft een tijdelijk karakter. Bij dienstverlening gaat het om structurele taken die goed geborgd moeten worden. Dat vraagt om een structurele organisatie en structurele personele en financiële middelen.	Bij de Stadsbegroting 2026-2029 zullen we hierop terugkomen.
2.17	*Maak het management verantwoordelijk voor deze taken:* Zorg dat de ambities en concrete (verbeter)doelen rond de dienstverlening gedragen worden door de gehele organisatie. Leg een duidelijke verantwoordelijkheid hiervoor bij de verschillende managementlagen. Maak taken, (beslissings)bevoegdheden en verantwoordelijkheden expliciet en organiseer meer checks and balances in werkprocessen.	De Visie op dienstverlening moet worden vastgesteld door zowel bestuur (gemeenteraad en college van B&W) als management (directie/GMT). Bij de oplading van de daaropvolgende uitvoeringsagenda DVL worden de MT's van alle afdelingen betrokken. De ambities en doelen uit visie en uitvoeringsagenda zullen vertaald worden en hun plek moeten krijgen in de bestaande P&C cyclus. Waar mogelijk voegen we dit toe aan bestaande gemeentebrede sturingsdashboards.
3.	**Geef het college de opdracht de raad te informeren over de voortgang van de verbetering van de dienstverlening** Vraag het college niet alleen op de stand van zaken in te gaan, maar ook wat die betekent voor het Plan van Aanpak. Het college kan zo nodig het Plan van Aanpak aanpassen op inhoud, inzet van middelen en/of de planning en vervolgens de raad hierover informeren. <u>Raadsbesluit</u> <u>Geamendeerd raadsbesluit d.d. 16 april 2025</u> 1. *[…]* 2. *[…]* 3. *Het college de opdracht te geven de raad ten minste één keer per jaar te informeren over de voortgang van de verbetering van de dienstverlening, daarbij de aandachtspunten uit aanbeveling 3 in acht te nemen en de indicatoren die een beeld geven van:* - *Kwaliteit van informatie op de website* - *Kwaliteit van reactie op vragen van inwoners* - *Kwaliteit van behandeling van klachten* - *Kwaliteit van openbare bekendmakingen* *toe te voegen aan de stads- en wijkmonitor.*	Er worden indicatoren geformuleerd in de Visie op dienstverlening en vervolgens toegevoegd aan de stads- en wijkmonitor die een beeld geven van de kwaliteit van informatie op de website, reactie op vragen van inwoners, behandeling van klachten en openbare bekendmakingen. Minimaal één keer per jaar zal het college van B&W de gemeenteraad informeren over de voortgang van de verbetering van de dienstverlening middels een raadsinformatiebrief aan de hand van de uitvoeringsagenda DVL.

	4. *Het college te verzoeken om in de termijnagenda van de gemeenteraad op te nemen wanneer:* a. *betrokkenheid van de raad aan de orde is bij de uitvoering van het plan van aanpak;* b. *de raad geïnformeerd wordt over de uitvoering van het plan van aanpak.* 5. *Als raad de voortgangsrapportages vanuit het college te agenderen en bespreken.*	