

Gemeenteraad gemeente Nijmegen

(iaa: College van B&W, fracties)

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

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

BM60/04/E24.001763

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 op¹.

Deze Rekenkamerbrief vervolgt met de belangrijkste bevindingen over de vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op de website (deelonderzoek A). 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 vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op de website

De belangrijkste bevindingen uit de uitgevoerde zoekopdrachten zijn:

- Minder dan de helft van de gezochte informatie was voor iedereen vindbaar.
- Op veel van de onderzochte webpagina's ontbreekt essentiële informatie.
- Ruim de helft van de onderzochte webpagina's voldoet aan de B1-eis.
- Schrijven op B1-niveau is niet geborgd, maar wordt overgelaten aan medewerkers.
- Er is zelden een niet-digitaal alternatief opgenomen.
- Het niet-digitale alternatief is vaak moeilijk vindbaar of er moet een digitale tussenstap voor worden gezet.

Daarnaast gaven de uitvoerders van de zoekopdrachten tips voor het verbeteren van de website.

De zoekopdrachten zijn uitgevoerd in de zomer van 2023. Navraag in de organisatie leverde op dat de betreffende webpagina's tot de start van ambtelijk wederhoor niet zijn gewijzigd. Nadien is aan de hand van onze bevindingen gestart met het doorvoeren van verbeteringen. In de overkoepelende rapportage die wij opstellen nadat alle deelonderzoeken zijn uitgevoerd, zullen wij op deze verbeteringen ingaan.

De belangrijkste bevindingen uit de documentenstudie en gevoerde gesprekken zijn²:

- 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 beperkt zicht op de ervaringen en behoeften van inwoners met de website.
- Voor verbeteringen zijn beperkt structurele middelen beschikbaar.

Daarnaast gaven gesprekspartners aangrijpingspunten voor het verbeteren van de website.

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

- Bijlage 1: Toelichting op de belangrijkste bevindingen
- Bijlage 2: Gebruikte casussen voor de zoekopdrachten
- Bijlage 3 tot en met 7: Resultaten uit de zoekopdrachten
- 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 B (reactie van de gemeente op vragen van inwoners). 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.

Korte toelichting op de aanpak van het deelonderzoek naar de vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op de website

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 bevindingen uit de documentenanalyse en dat wat wij in de praktijk aantreffen.

Om zicht te krijgen op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op www.nijmegen.nl zijn zoekopdrachten uitgevoerd aan de hand van casusbeschrijvingen. Elke casus betrof een korte beschrijving van een situatie en vervolgens één of enkele vragen. De zoekopdrachten zijn uitgevoerd door verschillende groepen, namelijk:

- inwoners;
- leerlingen van bovenbouwklassen van een school voor speciaal voortgezet onderwijs;
- leden van de klankbordgroep uit de gemeenteraad;
- leden van het onderzoeksteam van de Rekenkamer.

Het antwoord op de vraag uit elke casus is gezocht door twee onderzoekers en twee tot drie personen uit de groep inwoners, raadsleden en leerlingen. Het verloop van alle uitgevoerde zoekopdrachten hebben wij bijgehouden in een logboek. 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 B: de reactie van de gemeente op vragen van inwoners.

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. Smerk
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](#).