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.