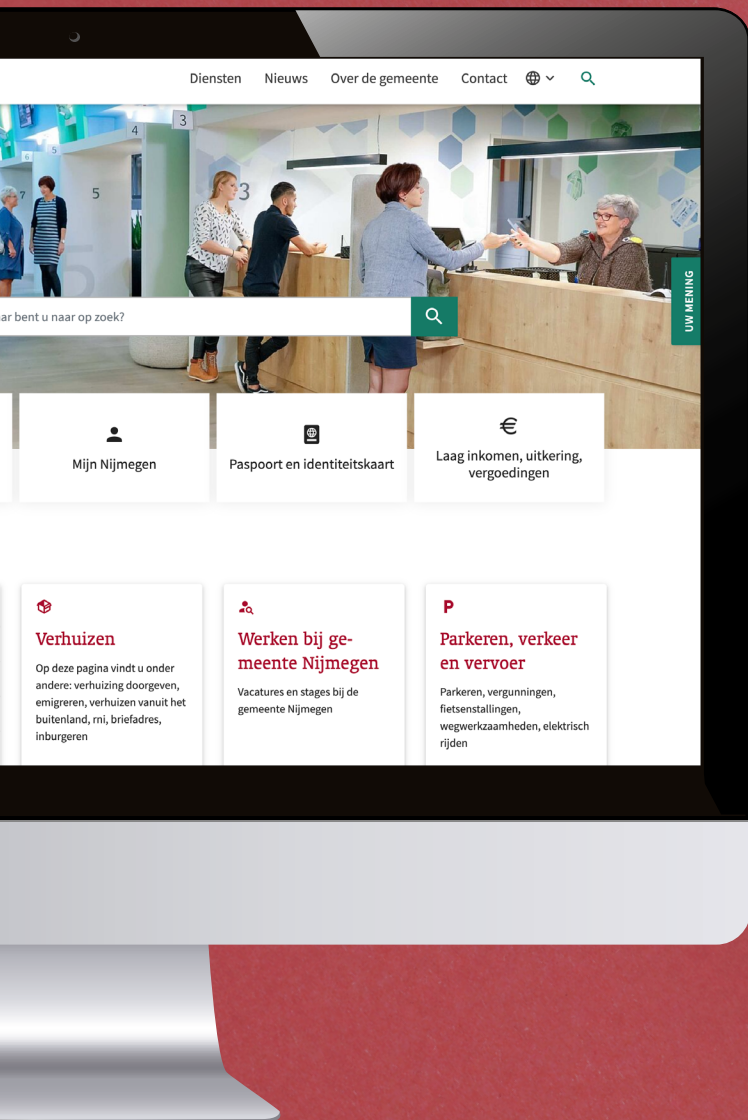


Rekenkamer Nijmegen

De Rekenkamer neemt een onafhankelijke positie in binnen de gemeente Nijmegen



Nijmegen



Onderzoek Informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners
DEELONDERZOEK A

Vindbaarheid en begripelijkheid van zaken op de website

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. Mevrouw I. Lub van GloedCommunicatie heeft de figuren in dit Bijlagenboek gemaakt.

CONTACT:

Post: Postbus 9105
6500 HG NIJMEGEN

Telefoon: 024 – 329 2338

E-mail: rekenkamer@nijmegen.nl

Website: www.nijmegen.nl/rekenkamer

X: @rekenkamer024

INHOUDSOPGAVE BIJLAGENBOEK BIJ REKENKAMERBRIEF VINDBAARHEID EN BEGRIJPELIJKHEID VAN ZAKEN OP DE WEBSITE

- 1 Toelichting op de belangrijkste bevindingen
 - 1.1 Belangrijkste bevindingen uit de zoekopdrachten
 - 1.2 Belangrijkste bevindingen uit de documentenstudie en gevoerde gesprekken
- 2 Gebruikte casussen
- 3 Vindbaarheid onderzochte casussen
- 4 Taalniveau onderzochte casussen
- 5 Niet-digitale alternatieven onderzochte casussen
- 6 Volledigheid teksten voor onderzochte casussen
- 7 Tips voor www.nijmegen.nl van uitvoerders zoekopdrachten

- 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 B (reactie op vragen). 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 A: vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op de website. De brief is te vinden via www.nijmegen.nl/rekenkamer.

BIJLAGE 1 BIJ REKENKAMERBRIEF VINDBAARHEID EN BEGRIJPelijkheid VAN ZAKEN OP DE WEBSITE: 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. De gemeentelijke website is een belangrijk kanaal voor inwoners 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 vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op de website. Hiervoor is een documentenstudie gedaan, zijn gesprekken met medewerkers gevoerd en zijn zoekopdrachten op de website uitgevoerd. 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 de uitgevoerde zoekopdrachten toegelicht. Daarna die uit de bestudeerde documenten en gevoerde gesprekken.

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 bevindingen uit de zoekopdrachten zijn in deze bijlage geïllustreerd met schermopnamen en zogenaamde klantreizen. In deze klantreizen is het verloop van de uitvoering van een zoekopdracht door verschillende zoekers bij elkaar gebracht. Op deze manier is eenvoudig te zien wat goed en wat minder goed liep. De gedetailleerde bevindingen uit de zoekopdrachten 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 dienstverlening¹ 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.

De bevindingen uit de bestudeerde documenten en gevoerde gesprekken zijn voor een groot deel hetzelfde als de bevindingen uit het deelonderzoek naar de 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 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.

1.1. BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN UIT DE ZOEKOPDRACHTEN

In het eerste deel van deze bijlage zijn de bevindingen opgenomen die volgen uit het uitvoeren van de zoekopdrachten op de website. De belangrijkste bevindingen 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 gesprekspartners aangrijpingspunten voor het verbeteren van de website.

De zoekopdrachten zijn uitgevoerd in de zomer van 2023. Navraag in de organisatie leerde dat de betreffende webpagina's tot de start van het 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.

Minder dan de helft van de gezochte informatie was voor iedereen vindbaar²

Om inwoners via de website van informatie te kunnen voorzien moet de informatie in de eerste plaats voor iedereen eenvoudig online vindbaar zijn. Om die reden hebben inwoners, raadsleden, leerlingen en onderzoekers op de website het antwoord gezocht op de vragen uit de casussen (zie bijlage 2). De onderzoekers hebben de zoekopdrachten uitgevoerd volgens een vast protocol: eerst via het menu, dan met behulp van de zoekbalk. Als dat beide geen resultaat opleverde, hebben zij via google gezocht. De inwoners, raadsleden en leerlingen waren vrij in de wijze van zoeken. 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.

Uit het onderzoek blijkt dat niet alle gezochte informatie vindbaar was via het **menu**.

Via het menu is het antwoord op de vraag voor:

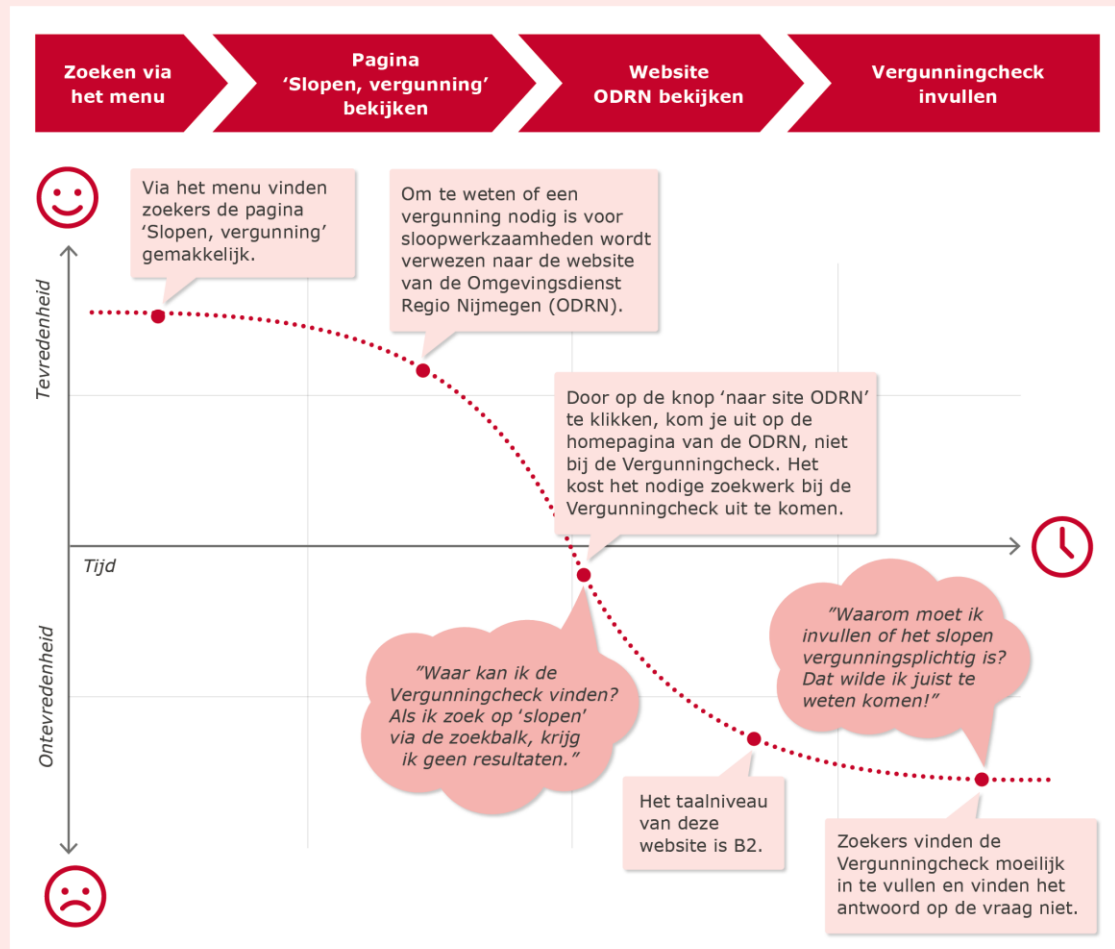
- ruim een derde van de zoekopdrachten door iedereen gevonden;
- ruim een derde van de zoekopdrachten door sommigen wel, maar door anderen niet gevonden;
- bijna een kwart door niemand worden gevonden.

Zoekers waren soms wel hoopvol gestemd door de titel of ondertitel van een 'tegel'. Bij het openen van de tegel bleek het antwoord op de vraag dan toch niet op die pagina te staan. Voorbeelden hiervan zijn de casussen 'slopen melden' (zie figuur 1) en 'huishoudelijke hulp – spoed' (zie figuur 7).

² De bevindingen per casus staan in bijlage 3.

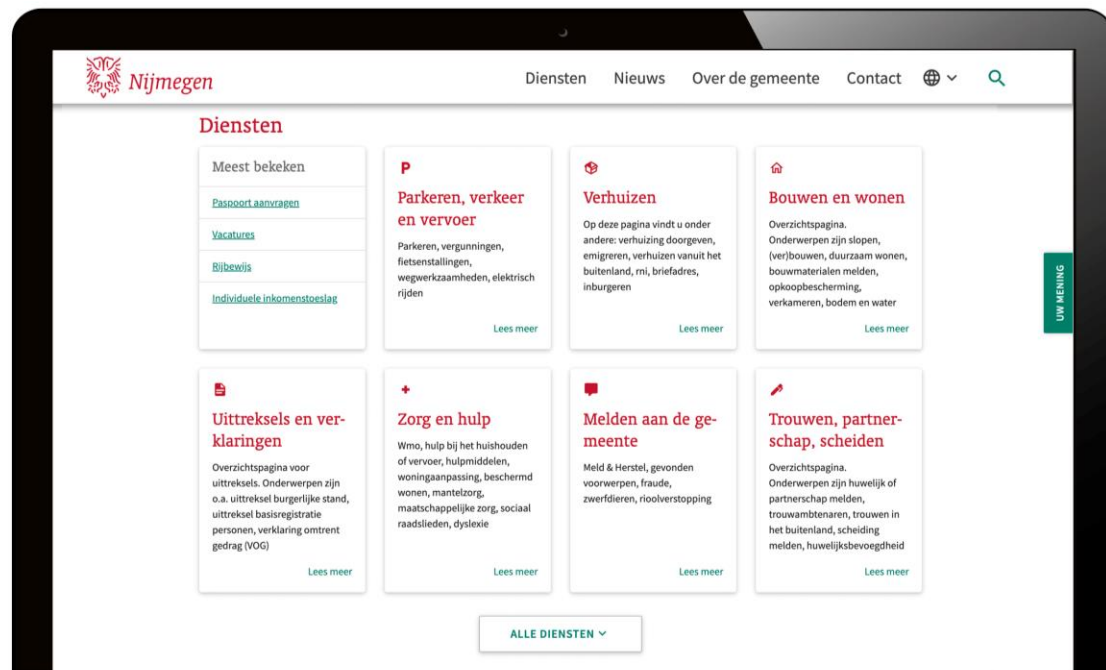
Klantreis Slopen melden

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?



Figuur 1: Klantreis Slopen melden.

Bij het zoeken via het menu was verder niet voor iedereen duidelijk dat op de homepage alleen de (op dat moment) meest gevraagde diensten staan en dat je via de knop 'alle diensten' op een pagina komt met veel meer tegels met diensten.

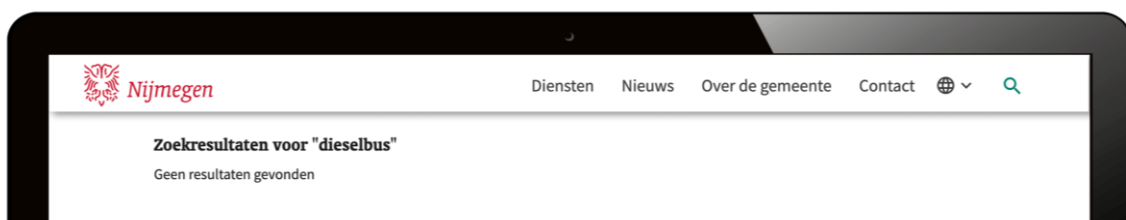


Figuur 2: Schermopname van de homepage met de meest gezochte diensten en de knop naar de pagina met alle diensten.

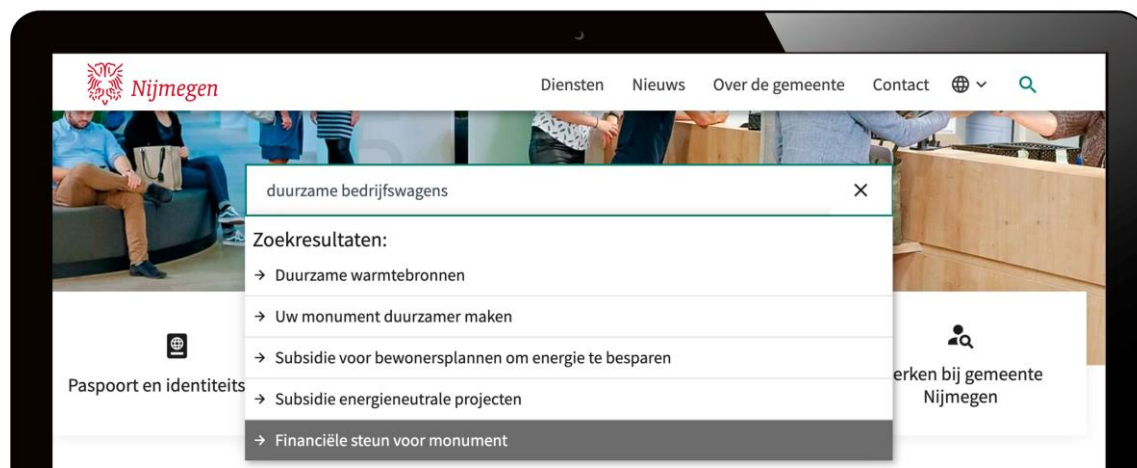
Ook via de **zoekbalk** blijkt niet alle informatie te vinden. Via de zoekbalk is het antwoord op de vraag voor:

- een derde van de zoekopdrachten door iedereen gevonden;
- ruim een derde van de casussen door sommigen wel, maar door anderen niet gevonden;
- een kwart van de casussen door niemand is gevonden;

Bij het zoeken via de zoekbalk liepen zoekers vast doordat relevante termen geen (relevante) hits opleveren. Een voorbeeld hiervan is de casus 'duurzame bedrijfswagens'. In deze casus is de vraag hoe lang een ondernemer nog met zijn dieselbusje de binnenstad in mag, en welke opties hij heeft bij het overstappen naar duurzame bedrijfswagens. De zoekterm 'dieselbus' levert geen hits op (zie figuur 3), de zoektermen 'duurzame bedrijfswagen' en 'duurzame bedrijfsauto' leveren geen relevante hits op (zie figuur 4).



Figuur 3: Schermopname van de resultaten voor de zoekterm 'dieselbus'.



Figuur 4: Schermopname van de resultaten van de zoekterm 'duurzame bedrijfswagens'. De zoekterm 'duurzame bedrijfsauto' geeft dezelfde zoekresultaten.

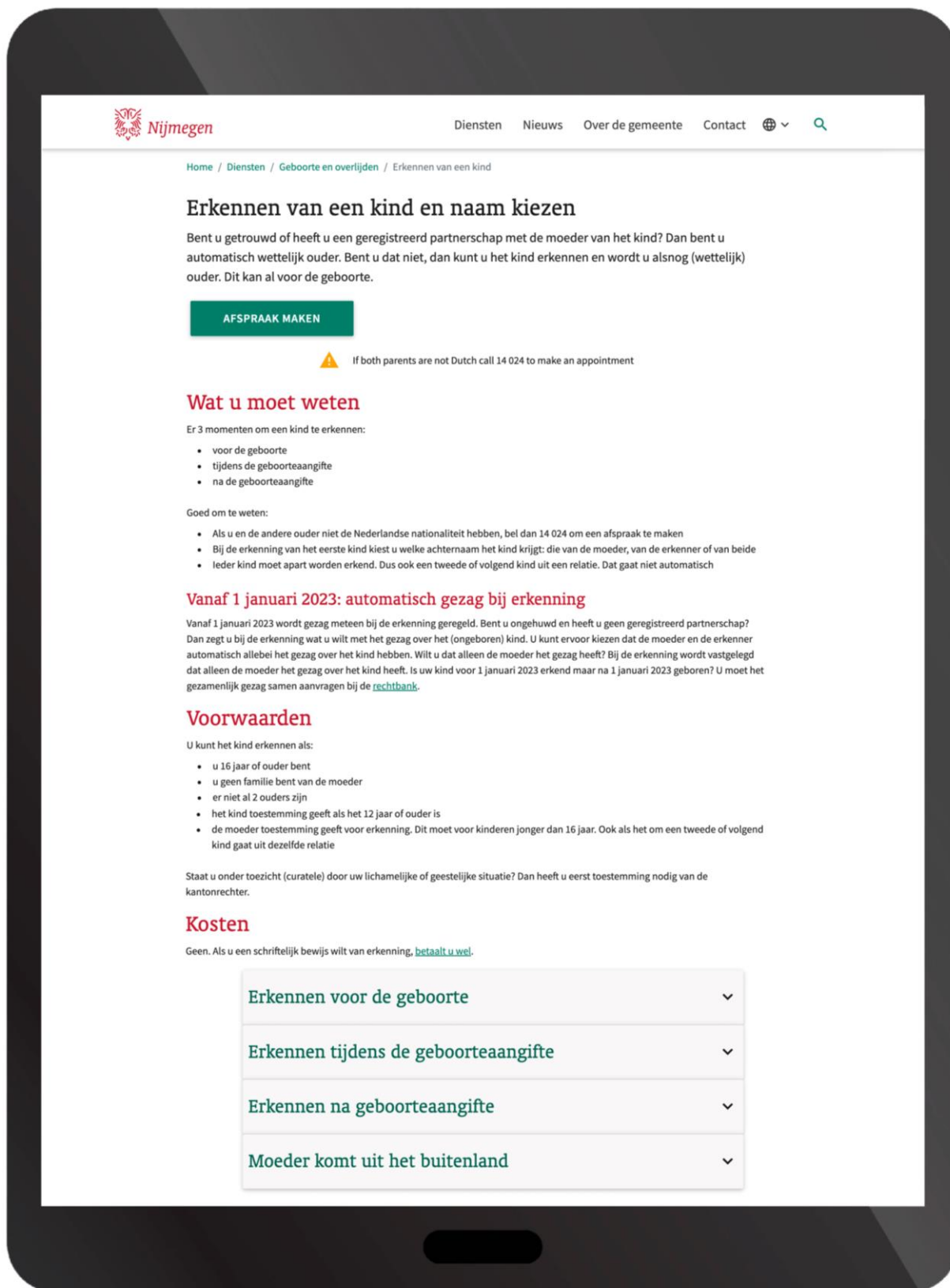
Zoekers liepen verder vast doordat bepaalde zoektermen juist te veel (niet relevante) hits opleveren. Een voorbeeld hiervan is de casus 'paspoort kwijt'. In deze casus moet met spoed een nieuw paspoort aangevraagd worden. Bij het zoeken, sloeg de zoekbalk aan op het woord 'aanvragen', en niet op het woord 'paspoort'. Hierdoor verschenen er voor de zoeker allerlei producten en diensten die hij kon aanvragen, maar er verscheen op de eerste pagina's met zoekresultaten geen informatie over het aanvragen van een paspoort. In de gevoerde gesprekken hebben wij dit teruggelegd. Daarop werd aangegeven dat dit relatief eenvoudig kan worden verholpen. Bij het aanvragen van een paspoort blijkt dit inmiddels het geval.

Overigens gaven ook medewerkers van het KlantContactCentrum (KCC) aan dat zij moeite hebben om zaken te vinden op de website. Een ervaren call agent gaf aan dat het ongeveer een jaar duurt om te leren met welke zoekterm je op welke webpagina uitkomt. Voor de call agents is dit van belang, omdat de website voor hen de basis is voor het beantwoorden van vragen. De afspraak is dat call agents een antwoord altijd opzoeken, en geen antwoord 'uit het hoofd' geven. De reden hiervoor is dat er altijd iets kan veranderen.

Meer in het algemeen noemden de uitvoerders van de zoekopdrachten het moeilijk het antwoord op de vragen uit de casussen te vinden door de wisselende presentatievormen van de informatie. Het gaat om:

- lopende tekst
- opsommingen
- uitklapmenu's
- pagina's met (veel) extra tegels

Tot slot merkten sommige zoekers (inwoners en raadsleden) op dat zij de volgorde van de informatie op webpagina's niet altijd logisch vinden. In het bijzonder werd genoemd de 'actieknop'. Deze staat altijd bijna boven aan de pagina en boven de uitleg of voorwaarden. De uitvoerders van de zoekopdrachten noemden het logischer dat om te draaien.



Figuur 5: Schermopname van een webpagina waarop eerst de actieknop staat en pas daarna de uitleg.

Kort voor de lancering van de website in de huidige vorm (november 2017) zijn ook zoekopdrachten (10) door inwoners (14)³ uitgevoerd. Toen waren er vergelijkbare ervaringen met het zoeken van de antwoorden op de vragen als nu. Dat geldt ook voor de daarbij gemaakte opmerkingen door de uitvoerders van de zoekopdrachten over de opzet van de homepage en de webpagina's.

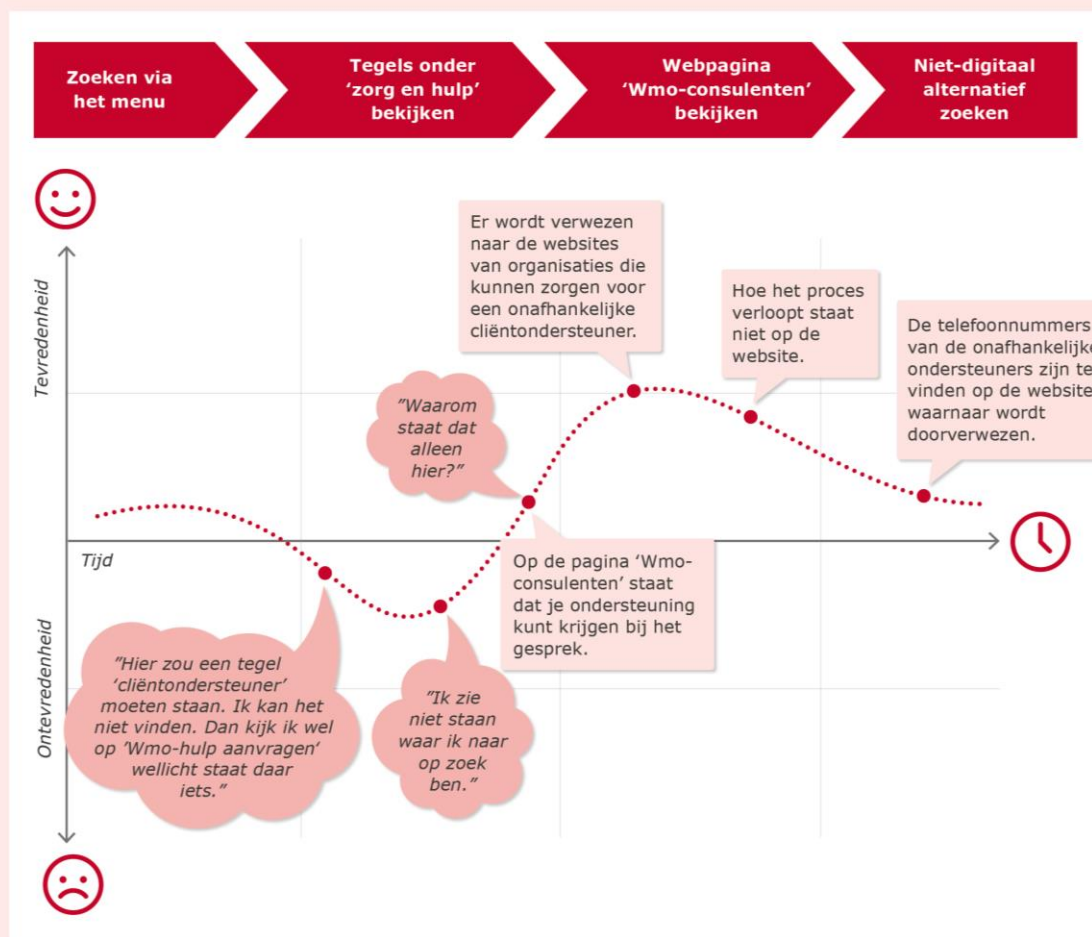
Kijkend naar de **categorieën van de casussen** is het beeld dat het antwoord op de vraag uit de zoekopdrachten die gaan over:

- Het doen van meldingen of het aanvragen van producten het vaakst door iedereen gevonden zijn (zeven van de tien). In één geval (DigiD aanvragen) is het antwoord door niemand gevonden.
- Het zoeken van besluiten en beleid in de meeste gevallen niet of niet door iedereen gevonden zijn. De gevraagde stukken zijn voor twee van de zeven casussen door iedereen gevonden.
- Het sociale domein in de meeste gevallen niet of niet door iedereen gevonden zijn. Het antwoord op de vragen uit deze casussen is voor twee van de dertien casussen door iedereen gevonden.
- Het fysieke domein in de meeste gevallen niet of niet door iedereen gevonden zijn. Het antwoord op de vragen uit deze casussen is voor één van de zes casussen door iedereen gevonden.

³ Het ging om leden van het digitale stadspanel van bureau Onderzoek en & Statistiek.

Klantreis Hulp bij keukentafelgesprek

Je vindt het moeilijk om een keukentafelgesprek in je eentje te voeren. Je hebt eigenlijk wel behoefte aan iemand die je daarbij helpt, maar je familie woont ver weg en je weet verder niemand die je kan vragen. Is hier een oplossing voor? Kan iemand vanuit de gemeente je ondersteunen bij het keukentafelgesprek?



Figuur 6: Klantreis Hulp bij keukentafelgesprek.

Op veel van de onderzochte webpagina's ontbreekt essentiële informatie⁴

Behalve dat de informatie vindbaar moet zijn, is het ook belangrijk dat de informatie volledig is. Voor iedere zoekopdracht is daarom gekeken of de zoekers de vragen uit de casussen met de informatie op de website konden beantwoorden.

Voor de meeste zoekopdrachten bleek de informatie op www.niimegen.nl niet volledig:

- in bijna een derde van de gevallen kon de vraag volledig beantwoord worden;
- in bijna de helft van de gevallen kon de vraag deels beantwoord worden;
- in een derde van de gevallen kon de vraag niet beantwoord worden.

⁴ De bevindingen per casus staan in bijlage 6.

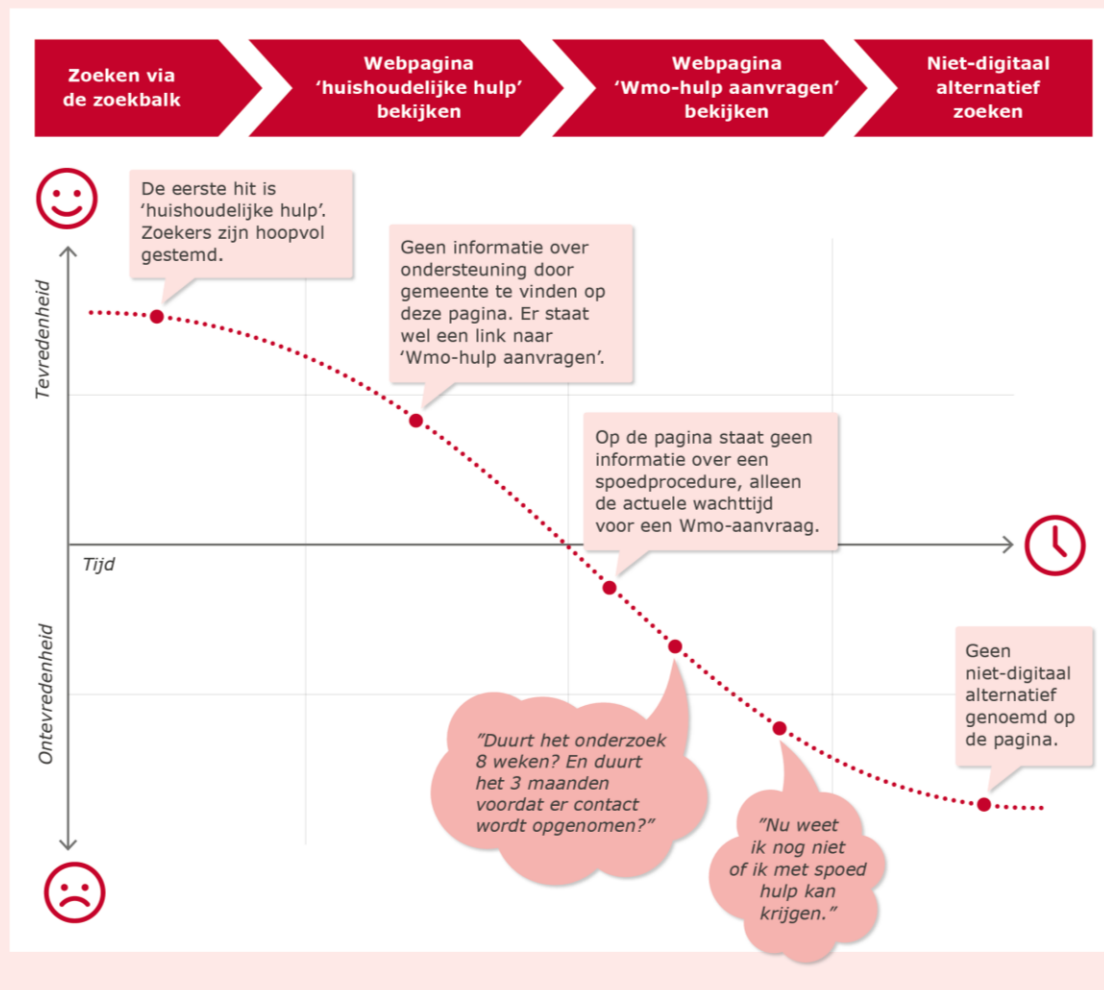
De informatie was het vaakst volledig bij de casussen over het doen van meldingen of het aanvragen van producten en die voor het zoeken van besluiten of beleid. De vragen uit casussen voor het sociale domein konden in drie van de dertien gevallen volledig beantwoord worden. In twee van die gevallen staat die informatie niet op www.nijmegen.nl, maar op de website van de [Stips](#). Voor de vragen uit casussen uit het fysieke domein kon de vraag in één geval (van de zeven) volledig beantwoord worden.

Wanneer de vragen uit de casus niet of niet volledig beantwoord konden worden, kwam dit omdat:

- Specifieke informatie ontbreekt. Een voorbeeld hiervan is de casus waarin iemand met spoed huishoudelijke hulp nodig heeft. Over de (on)mogelijkheid van een spoedprocedure staat niets op de betreffende webpagina, terwijl de wachttijd voor een keukentafelgesprek op het moment van het uitvoeren van de zoekopdrachten drie maanden was. Een ander voorbeeld betreft de vraag of voor de aanbouw aan een huis een vergunning nodig is. Het invullen van de 'Vergunningcheck' levert geen antwoord op die vraag op.
- Termen die nodig zijn om de vraag te beantwoorden niet zijn uitgelegd. Een voorbeeld hiervan is het tijdelijk verhuren van een kamer: wat is een onzelfstandige woonruimte? wat is een omzettingsvergunning? wanneer is sprake van planschade? moet je bij het verhuren van één kamer al een planschadeformulier invullen? Een ander voorbeeld is of het mogelijk is bijzondere bijstand te krijgen voor een nieuwe wasmachine: wanneer is sprake van een laag inkomen? wat kan de mogelijke eigen bijdrage zijn?

Klantreis Huishoudelijke hulp - spoed

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?



Figuur 7: Klantreis Huishoudelijke hulp – spoed.

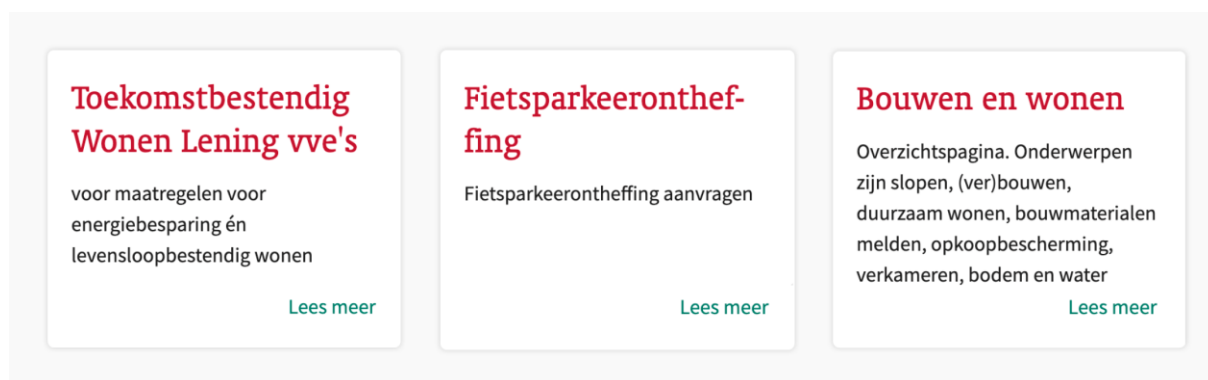
Ruim de helft van de onderzochte webpagina's voldoet aan de B1-eis⁵

Taalniveau B1 staat voor eenvoudig Nederlands. 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.

⁵ De bevindingen per casus staan in bijlage 4.

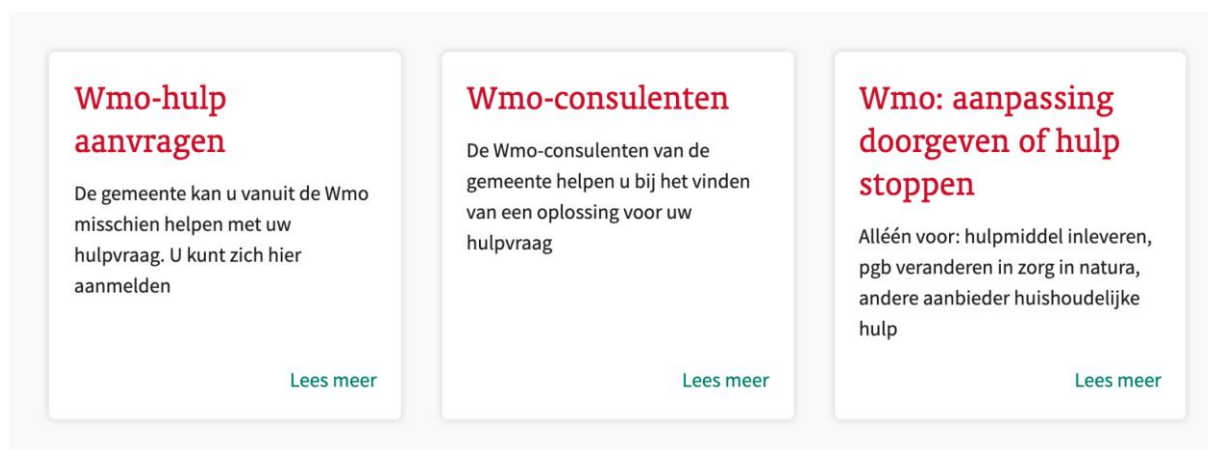
Voor alle casussen hebben de onderzoekers met een webtool getest of de tekst op de webpagina waarop het antwoord staat, voldoet aan de B1-eis. Voor ruim de helft van de casussen is dat het geval. Wanneer teksten niet voldoen aan de B1-eis komt dit vooral doordat:

- Moeilijke woorden en vaktermen niet uitgelegd worden of daar geen B1 alternatief voor is gebruikt. Dit komt niet alleen voor in de teksten, maar ook in (de ondertitel van) de tegels. In figuur 8 zijn hiervan enkele voorbeelden opgenomen. Niet B1-woorden op die tegels zijn opkoopbescherming, verkameren, fietsparkeerontheffing, toekomstbestendig en levensloopbestendig. Voorbeelden van woorden die inwoners moeilijk vonden en waardoor enkelen van hen het antwoord op de vraag niet konden vinden zijn bijzondere bijstand, ongedierte (is wel een B1-woord) en hospita.



Figuur 8: Voorbeelden van tegels waarop niet-B1 woorden staan.

- Afkortingen niet worden uitgelegd. Niet alle inwoners die zoekopdrachten uitvoerden kenden bijvoorbeeld de afkorting Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning). Die wordt in diverse tegels gebruikt: Wmo-hulp aanvragen, Wmo-consulenten, Wmo: aanpassen doorgeven of hulp stoppen, Klacht over Wmo-hulp, melding Wmo-professionals (zie figuur 9).

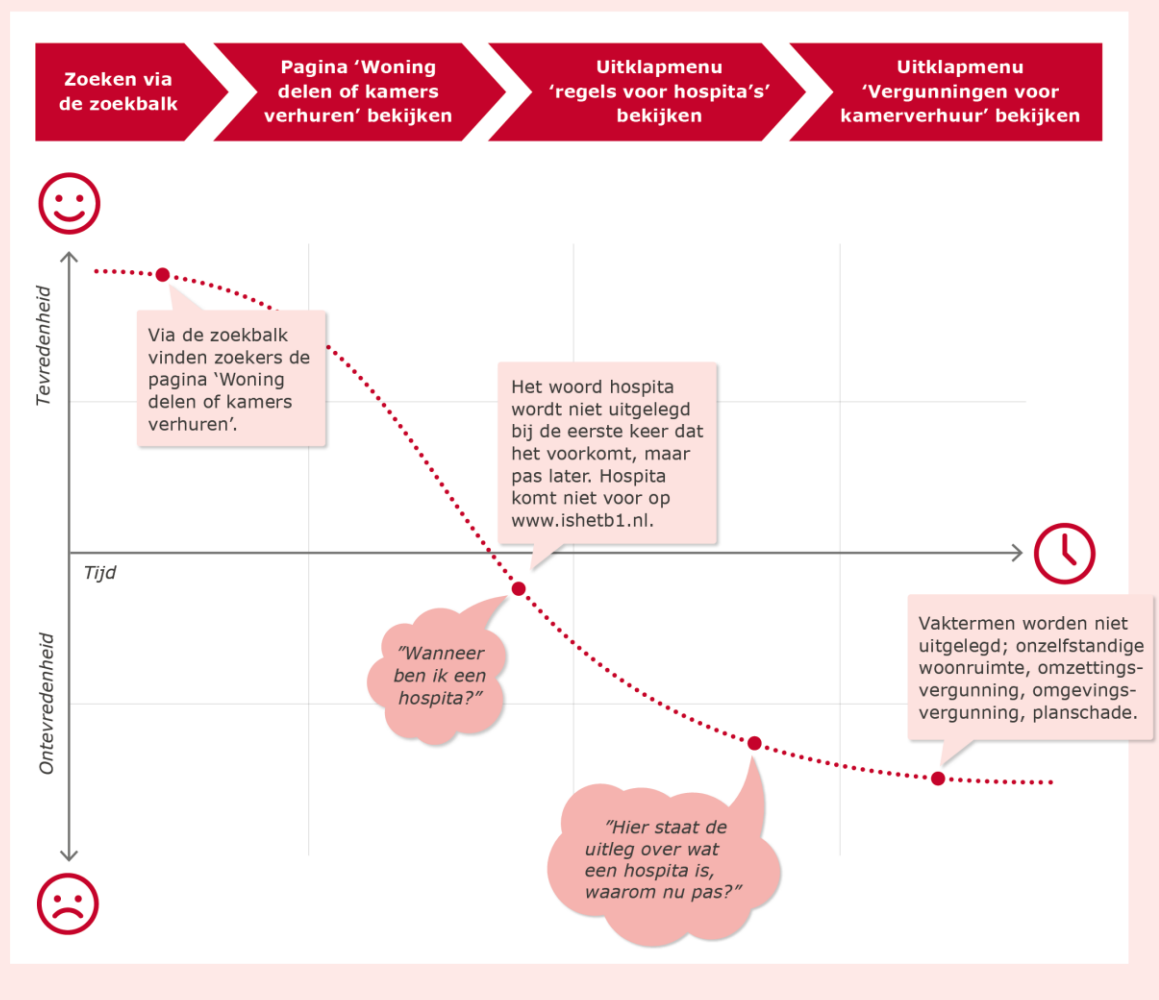


Figuur 9: Voorbeelden van tegels waarop een afkorting is gebruikt.

Voor enkele casussen geldt dat vanaf www.nijmegen.nl voor het antwoord op de vraag wordt verwezen naar een andere website. De teksten op die websites zijn niet altijd B1. Voorbeelden hiervan zijn www.odrn.nl en www.mantelzorg-nijmegen.nl.

Klantreis Kamer verhuren

Je hebt een kamer over en wilt die tijdelijk verhuren aan een student. Wat zijn de regels daarvoor?



Figuur 10: Klantreis Kamer verhuren.

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

In de praktijk hebben de medewerkers van Team Online⁶ veel aandacht voor het taalniveau op de website. Of tekst in B1-niveau op de website komt, hangt af van de samenwerking met de betreffende beleidsafdeling. In de gevoerde gesprekken is vanuit Team Online, maar ook door leden van het Opgaveteam betrouwbare en moderne dienstverlening, aangegeven dat de beleidsafdelingen vaak willen dat de tekst op de website volledig of juridisch juist is. Dat brengt met zich mee dat de tekst dan meestal niet B1 is. Dat is ook vaak het geval als iets snel op de website geplaatst moet worden. Meer in het algemeen werd in de gesprekken aangegeven dat de aandacht voor de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie op de website niet structureel

⁶ Team Online is een netwerkteam bestaande uit medewerkers die afkomstig zijn van diverse organisatieonderdelen. In bijlage 10 staat een uitgebreidere toelichting op Team Online. Ook de andere organisatieonderdelen die in dit Bijlagenboek genoemd worden, zijn daar toegelicht.

geborgd is. Zo hebben de medewerkers van Team Online geen mandaat om teksten zo aan te passen dat deze wel voldoen aan de B1-eis. Een verzoek daarvoor kort na de lancering van de huidige www.nijmegen.nl is afgewezen, zo werd aangegeven. Recent is opnieuw gevraagd om zo'n mandaat. Aanvullend is opgemerkt dat wanneer iets eenmaal op de website staat, Team Online geen tijd meer heeft om teksten te herschrijven of verduidelijken. De meeste tijd van de content managers van Team Online gaat zitten in het maken van nieuwe pagina's (en websites).

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 School⁷. 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 GMT⁸ 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.

Er is zelden een niet-digitaal alternatief opgenomen⁹

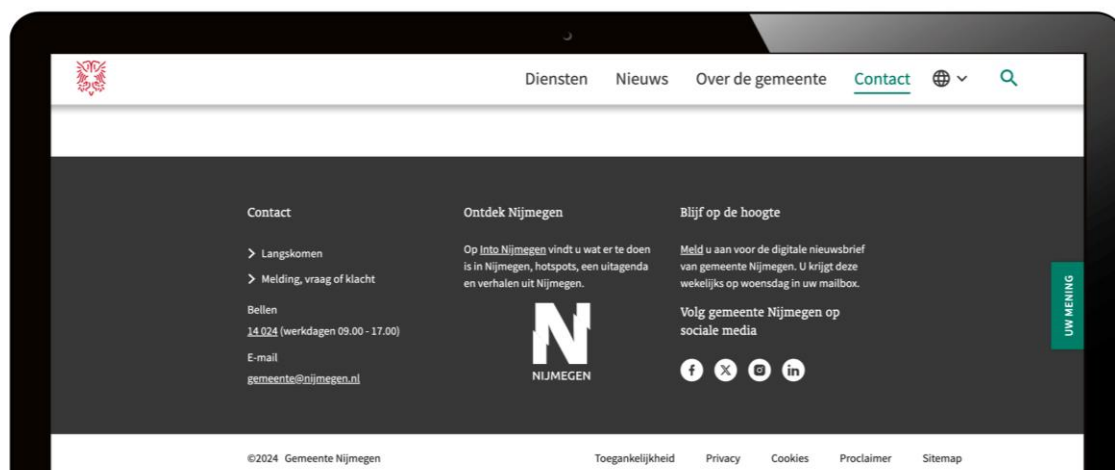
Het beleid van de gemeente Nijmegen is dat de Nijmegenaar contact mag zoeken met de gemeente op de manier die hij/zij/hen kiest, en dat er voor elk digitaal product een niet-digitaal alternatief is. Een uitgebreidere toelichting op dit beleidsuitgangspunt staat in paragraaf 1.2 in deze bijlage.

Bij de helft van de casussen staat niet op de webpagina wat het niet-digitale alternatief is voor het krijgen van antwoord op de vraag. Hierbij hebben wij buiten beschouwing gelaten dat de contactgegevens van de gemeente Nijmegen vanaf elke webpagina aangeklikt kunnen worden. Bij het uitvoeren van de zoekopdrachten bleek overigens dat niet iedereen het op de website vermelde telefoonnummer 14 024 kent. Sommigen dachten dat dit een fout op de website was.

⁷ Nijmegen School is een bureau binnen de gemeentelijke organisatie dat trainingen voor medewerkers organiseert.

⁸ GMT: Gemeentelijk Management Team.

⁹ De bevindingen per casus staan in bijlage 5.



Figuur 11: Schermopname van contactgegevens van de gemeente Nijmegen boven- en onderaan elke pagina.

Bij vier van de 30 casussen waarvoor het antwoord op de vraag op de website gevonden is, staat wel een niet-digitaal alternatief op de betreffende webpagina. Het gaat om twee casussen op www.nijmegen.nl en om twee casussen waarvoor www.nijmegen.nl verwijst naar de website van de [Stips](#).



Figuur 12: Schermopname van een webpagina waarop niet-digitale alternatieven staan: bellen of mailen.

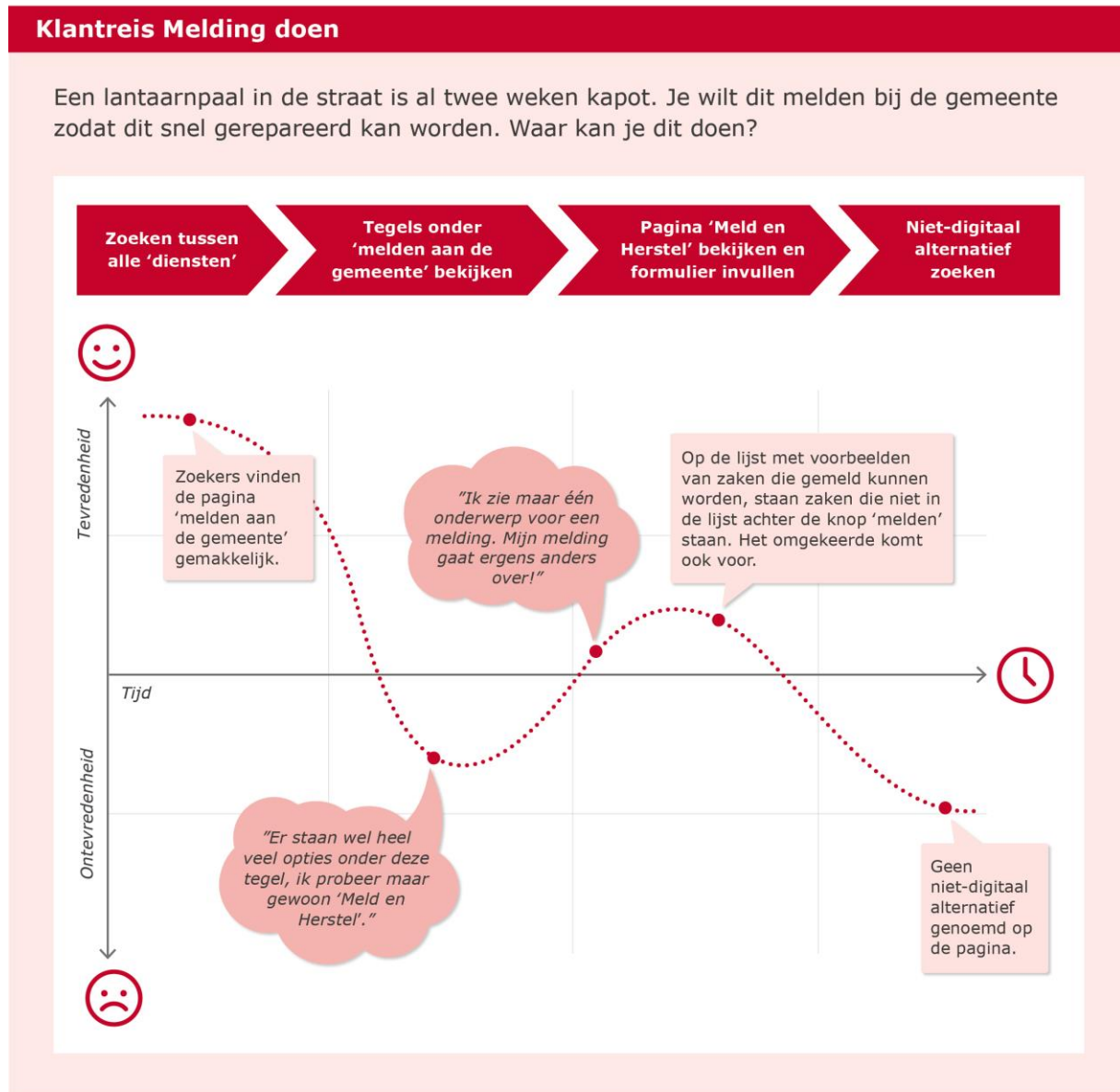
Het niet-digitale alternatief is vaak moeilijk vindbaar of er moet een digitale tussenstap voor worden gezet

Bij andere casussen is er een niet-digitaal alternatief genoemd, maar dat is niet eenvoudig te vinden. Niet-digitale alternatieven zijn moeilijk te vinden, omdat:

- Vaak geklikt moet worden om bij een telefoonnummer uit te komen. Dit geldt bijvoorbeeld voor het bellen van 'het Buurteam bij jou in de buurt'.
- De informatie niet op alle relevante webpagina's staat. Dit geldt bijvoorbeeld voor verschillende pagina's met 'Wmo-producten'. Alleen op de pagina voor het aanvragen van hulp staat een niet-digitaal alternatief (bellen). Op de pagina's per hulpsoort staat dit niet.
- Het niet-digitale alternatief op een andere plek op de pagina is opgenomen dan voor inwoners logisch is. Een voorbeeld hiervan is het indienen van een klacht. Op de website staat een niet-digitaal alternatief voor het indienen van een klacht (brief schrijven). Deze mogelijkheid staat niet achter de actiekноп 'klacht melden', maar onderaan de pagina onder een uitklapmenu.

Ook komt het voor dat inwoners, om gebruik te kunnen maken van een niet-digitaal alternatief, een digitale tussenstap moeten zetten. Voorbeelden van digitale tussenstappen die gezet moeten worden zijn:

- het online maken van een afspraak;
- het downloaden en uitprinten van een aanvraagformulier (pdf).



Figuur 13: Klantreis Melding doen.

Tips van de uitvoerders van de zoekopdrachten voor het verbeteren van de website¹⁰

De inwoners, leerlingen, raadsleden en onderzoekers die de zoekopdrachten op de website hebben uitgevoerd, gaven tips voor het verbeteren van de website. Hierna is aangegeven welke zaken het vaakst zijn genoemd. Achter een aantal van die zaken is een * opgenomen. Deze zijn ook door inwoners genoemd die in 2017 – kort voor de lancering van de website in zijn huidige vorm – zoekopdrachten hebben uitgevoerd.

- zorg dat informatie (beter) vindbaar is*;
- gebruik minder moeilijke woorden;
- leg eerst uit wat je moet weten, toon de 'actieknop' pas daarna*;
- gebruik minder presentatievormen op de website;
- wanneer het antwoord op de website van een andere organisatie staat: zorg dat de link uitkomt op de betreffende webpagina en niet op de homepage van die andere organisatie;
- ga na hoe de informatie vereenvoudigd kan worden:
 - er staan (te) veel tegels op een pagina*;
 - er staat (te) veel informatie op een pagina*;
 - van de gebruiker wordt veel denk-, selectie- en analysekracht gevraagd om tot een antwoord op de vraag te komen*;
- concretiseer, actualiseer en/of herorden informatie*.

¹⁰ De tips per casus staan in bijlage 7.

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 cyclisch werken.

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 14: 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 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.

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 rollenscheiding¹¹ 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 inwoners.

Het college en de gemeenteraad van Nijmegen hebben geen beleid *vastgesteld* voor de 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)¹². 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.

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 opgave¹³. In meerdere van de gevoerde gesprekken is

¹¹ 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.

¹² 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.

¹³ In bijlage 10 is een toelichting gegeven op opgavegericht werken en het Opgaveteam betrouwbare en moderne overheid.

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.

De gemeenteraad heeft sinds de lancering van www.nijmegen.nl in zijn huidige vorm (november 2017) meermaals opmerkingen gemaakt over de onvindbaarheid van zaken op de website. Hij deed dat voor inwoners, maar ook voor zichzelf. Het raadswerk wordt bemoeilijkt, omdat het geldende beleid en eerder genomen besluiten in een bepaald dossier niet of moeilijk terug te vinden zijn. Ook bij het uitvoeren van de zoekopdrachten door raadsleden is dit weer opgemerkt. Voor het zoeken daarvan doen zij nu een beroep op de griffie. Een aantal keren nam de raad een concreet besluit de informatievoorziening de website te verbeteren. Hij deed dit onder andere naar aanleiding van de rekenkamerrapporten over Veilig Thuis, het warmtenet en de toegang tot de Wmo.

Kader 1

Bestuurlijk vastgestelde stukken over dienstverlening aan inwoners

Coalitieakkoord 2022 – 2026:

- We willen een betrouwbare overheid zijn die de Nijmegenaar¹⁴ 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 klantgericht denken en handelen.
 - We bouwen een duurzame relatie op met de Nijmegenaar.

¹⁴ 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 2023¹⁵

- 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 analog alternatief. (...). We focussen ons op de toegankelijkheid voor onder andere slechtienden, 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

¹⁵ 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 uitgangspunten en 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 inhoud¹⁶.

Kader 2

Ambtelijk vastgesteld beleid over dienstverlening aan inwoners

Direct Duidelijk Deal (2019)

Op 22 mei 2019 besloot het 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 formulieren 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.
- 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.

¹⁶ De opgenomen punten betreffen een selectie door de Rekenkamer op relevantie voor het deelonderzoek naar de vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op de website.

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

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

- 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 offline kanalen. 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 belang¹⁷.

¹⁷ 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

Uitgangspunten 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'.

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.

Naast de hiervoor genoemde kaders zijn er ook enkele meer (praktische) afspraken die voor medewerkers als kader voor hun werk dienen. Voor de website gaat het om het uitgangspunt dat www.nijmegen.nl een toptakenwebsite is. In de gevoerde gesprekken is toegelicht dat dit betekent dat de focus ligt op de belangrijkste taken of vragen waarvoor mensen op de website komen. Er

worden geen documenten geplaatst met informatie alleen omdat de gemeente die willen zenden, er wordt gekeken naar wat bezoekers van de gemeente vragen. Elke dag wordt gekeken wat de meest gevraagde taken of gestelde vragen zijn. Op basis daarvan worden de tegels op de homepage aangepast. Daarnaast gelden voor de website natuurlijk de (wettelijke) eisen voor veiligheid, privacy en toegankelijkheid¹⁸.

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. Dat geldt ook voor de jaarlijkse planning die door Team Online opgesteld zouden worden. 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 zijn er geen stukken van de afgesproken jaarlijkse verantwoording door Team Online. Ook 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.

¹⁸ Deze zaken maken geen onderdeel uit van dit rekenkameronderzoek.

Kader 3

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

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 voor de website **geen stukken** van uitgevoerde metingen en best practices met de ervaring en kennis van de Nijmegenaar.*

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**¹⁹. 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 leidinggevendenden toegang toe hebben.*

¹⁹ 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 de uitvraag van stukken door de Rekenkamer bleek dat de organisatie zich niet bewust was van haar eigen voornemens voor het opstellen van uitvoeringsplannen, monitoren van de uitvoering en doen 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.

Leden van Team Online gaven aan dat zij vooral verzoeken voor nieuwe webpagina's of websites behandelen. Zij houden daardoor te weinig tijd over voor hun hoofdplicht: het op orde houden van www.nijmegen.nl en ervoor zorgen dat de satellietwebsites²⁰ (80) voldoen aan de landelijke normen voor toegankelijkheid. Ter onderbouwing is aangegeven dat de website in zijn huidige vorm bij de start 500 pagina's bevatte. Het uitgangspunt was dat de website compact zou blijven. Inmiddels bestaat deze uit 1.300 pagina's. Dat de omvang van de website meer dan verdubbeld is, maakt het volgens één van de content managers die wij spraken nog lastiger om www.nijmegen.nl actueel te houden.

Als oorzaken van de werkwijze in de praktijk noemen de leden van Team Online dat er geen uitvoeringsplan is en geen 'content-governance', maar ook dat Team Online een netwerkteam is. Met content-governance worden de afspraken bedoeld voor creëren en beheren van content op de website: wie heeft welke taak, bevoegdheid en verantwoordelijkheid²¹. Het is hierdoor niet duidelijk wie bepaalde besluiten moet of mag nemen. Dat geldt niet alleen voor concrete zaken in de uitvoering, maar ook voor het functioneren en de ontwikkeling van Team Online. In de praktijk hebben de leden van Team Online hierdoor geen eigen beslissingsbevoegdheid. Zij noemen het dan lastig om nee te zeggen tegen verzoeken uit de organisatie.

Team Online is een netwerkteam. Dit betekent dat de medewerkers afkomstig zijn uit verschillende onderdelen van de organisatie en dat zij ook verschillende leidinggevenden hebben, namelijk de manager van het organisatieonderdeel dat hen 'levert' aan Team Online. Inhoudelijk noemden de leden van Team Online dit prettig werken, omdat in het team deskundigheid en ervaring zijn samengebracht. Tegelijkertijd gaven zij aan dat het knelt dat niemand binnen de organisatie eindverantwoordelijk of beslissingsbevoegd is voor de uitvoering van de taken door Team Online.

²⁰ Satellietwebsite: naast www.nijmegen.nl zijn er zo'n 80 andere websites van de gemeente Nijmegen. Dit worden satellietwebsites genoemd. Voorbeelden van satellietwebsites zijn: www.vraaghulp.nl, www.waalsprong.nijmegen.nl, www.wijzinaroengezondeninbewegingnijmegen.nl, www.aardgasvrii.nijmegen.nl en www.pleegzorarijvanniijmegen.nl.

²¹ Op intranet vond de Rekenkamer een stuk (Contentbeheer website) waarin staat wat de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden zijn van de verschillende betrokken bij de dan nieuwe website. In dit stuk is ook aangegeven hoe ervoor gezorgd wordt dat de website aan de uitgangspunten en eisen blijft voldoen. Navraag naar de status van het stuk leverde op dat dit document in de praktijk niet gebruikt is en wordt bij het uitvoeren van het content beheer, en dat daarvoor ook geen ander stuk bestaat.

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

Om ervoor te zorgen dat inwoners informatie op de website kunnen vinden en de informatie die op de website staat begrijpen, is het belangrijk de behoeften en ervaringen van inwoners te kennen. In de Visie op dienstverlening is 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 mogelijkheden aan de verschillende afdelingen om uit te kiezen: (...). Nieuwe inzichten worden opgenomen in de werkprocessen. (...)' (zie kader 3).

Voor het onderzoeken van ervaringen bestaan verschillende methoden, die samen een zo volledig mogelijk beeld geven. Deze verschillende methoden zijn hierna opgenomen. Per methode is aangegeven of en hoe de gemeente deze toepast.

- *Analyseren van het zoekgedrag van bezoekers van de website*

Bij het lanceren van de website in zijn huidige opzet was het de bedoeling 'de content'²² op www.nijmegen.nl 'wekelijks/ maandelijks' te toetsen op basis van data en informatie vanuit afdelingen en het bureau Publieksinformatie²³. In de gevoerde gesprekken is aangegeven dat de content en het zoekgedrag van bezoekers niet periodiek geanalyseerd wordt. Dit wordt alleen gedaan als er een concrete aanleiding of vraag is.

- *Analyseren van feedback die bezoekers van de website geven*

Op www.nijmegen.nl wordt inwoners de mogelijkheid gegeven om [feedback te geven](#) op de (digi-toegankelijkheid²⁴ van de) website. Op vragen van de Rekenkamer hierover is in de gesprekken aangegeven dat feedback zo mogelijk verwerkt wordt. Er wordt niet bijgehouden welke feedback is binnen gekomen. Het is daardoor ook niet mogelijk daarin 'rode draden' te ontdekken en andere webpagina's daar pro-actief op aan te passen.

Ook de publieksvoorlichters geven signalen van inwoners over de website door. Zij ontvangen die via de vrijwilligers bij de Stips, of zij lopen zelf tegen zaken aan bij het beantwoorden van vragen van inwoners die naar de Stips komen. Ook het KCC doet dit, bijvoorbeeld als er veel gebeld wordt over een bepaalde zaak.

- *Testen van webpagina's bij gebruikers voordat deze online worden gezet*

In de door de Rekenkamer gevoerde gesprekken is aangegeven dat webpagina's tot nu toe zelden bij gebruikers worden getest voordat ze online werden gezet. Recent is gestart met een panel bestaande uit mensen van het Zelfregiecentrum die nieuwe websites gaan testen. Het is de wens en het plan dit vaker te gaan doen, zo werd aangegeven.

- *Laten uitvoeren van zoekopdrachten door inwoners*

Bij het testen van webpagina's blijft buiten beeld of inwoners de betreffende webpagina kunnen vinden via het menu of de zoekfunctie (of een zoekmachine zoals google) en waar zij bij het zoeken tegenaan lopen. Kort voor de lancering van de website in zijn huidige vorm, heeft de

²² Alles wat op een website staat wordt content genoemd.

²³ Bron: stuk Contentbeheer (zie voetnoot 21).

²⁴ Bij digi-toegankelijkheid gaat het om de toegang tot digitale informatie voor mensen met een functiebeperking. De digi-toegankelijkheid maakt geen onderdeel uit van het rekenkameronderzoek.

gemeente zoekopdrachten laten uitvoeren door inwoners. Nadien is dat voor het eerst weer gedaan door de Rekenkamer (voorliggend onderzoek).

In de gevoerde gesprekken met de leden van Team Online is het doen van onderzoek naar de ervaringen en behoeften van inwoners met de website belangrijk genoemd. In de praktijk gebeurt dit niet gestructureerd en incidenteel, omdat daar onvoldoende tijd en capaciteit voor is, zo gaven zij aan. Volgens de medewerkers komt dat doordat (te) veel tijd gaat zitten in het oppakken van verzoeken vanuit de organisatie voor nieuwe webpagina's en nieuwe satellietsites. Er is hierdoor nauwelijks ruimte om beschikbare data grondig te analyseren en onderzoek te doen met gebruikers (zoals de Rekenkamer bijvoorbeeld in dit onderzoek gedaan heeft). De analyse van data zou bijvoorbeeld inzicht kunnen geven in waar mensen afhaken. Dat is een belangrijke indicator genoemd dat op die plek iets niet goed loopt, niet duidelijk is of in de ogen van de bezoeker onlogisch in elkaar zit. Het doen van onderzoek met gebruikers, is essentieel genoemd voor het kunnen maken en/of testen van zogenaamde klantreizen.

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;
- 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 voor inclusie aan het GMT wordt voorgelegd. Onderdeel daarvan zal zijn dat een nieuwe *boost* wordt gegeven aan Direct Duidelijk, duidelijk communiceren structureel belegd wordt (met een ambtelijke opdrachtgever en iemand met beslissingsbevoegdheid) en daar structurele middelen aan gekoppeld worden. Op het moment van het afronden van deze rapportage, 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 verder als de teams niet meer bestaan? Ook daarna moeten de gemeentelijke websites op orde worden gehouden en zal het nodig zijn te sturen op dienstverlenend gedrag en verbetering van de (digitale) dienstverlening. Dit zijn structurele taken die goed 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 van dit deelonderzoek 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 stellen aan Team Online en dat er structureel budget beschikbaar komt. In de P&C-cyclus²⁵ zal hiertoe een voorstel worden gedaan. Uitgangspunt van dit voorstel is het scenario 'Koers houden'²⁶ waarbij Team Online met 'minimale middelen de online aanwezigheid van de gemeente Nijmegen op peil houdt met minimale inzet op ontwikkeling'.

Gesprekspartners gaven aangrijpingspunten voor het verbeteren van de website

In de gevoerde gesprekken hebben de gesprekspartners aangegeven dat de website in de afgelopen jaren verbeterd is, maar ook dat deze nog beter kan en moet. De noodzaak de website verder te verbeteren is meermaals genoemd als aangrijpingspunt voor het verbeteren van de dienstverlening in zijn algemeenheid. Daarbij is ook aangegeven dat dit vraagt om structurele capaciteit en budget²⁷, en dat er goede afspraken gemaakt moeten worden over het beheer van de website.

Daarnaast is specifiek genoemd:

- het verbeteren van de vindbaarheid van zaken op de website;
- het betrekken van inwoners bij het verbeteren van de website;
- het doen van data-analyse en onderzoek om de website ook pro-actief te kunnen verbeteren.

²⁵ P&C-cyclus: Planning- en Control cyclus. Hiermee wordt de cyclus Koersdocument – Begroting – Voortgangsrapportage – Jaarstukken bedoeld.

²⁶ Naast dit scenario zijn een scenario met een lager en een scenario met een hoger ambitieniveau voorgelegd.

²⁷ Inmiddels besloot het GMT hier in de P&C-cyclus een voorstel voor te doen.

BIJLAGE 2 BIJ REKENKAMERBRIEF VINDBAARHEID EN BEGRIJPelijkheid VAN ZAKEN OP DE WEBSITE: GEBRUIKTE CASUSSEN

In deze bijlage zijn de beschrijvingen van de casussen opgenomen die de Rekenkamer heeft gebruikt voor het uitvoeren van de zoekopdrachten op www.nijmegen.nl. 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 melding doen of product aanvragen

Je wilt een **verhuizing doorgeven**. Hoe moet dat?

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?

Jij en je partner wonen samen en verwachten in augustus jullie eerste kind. Je partner wil graag zijn **kind erkennen**. Hoe gaat dit in zijn werk?

Je buurvrouw moet wat zaken voor haar toeslagen regelen. Ze vindt dit best moeilijk. Ze heeft gehoord dat dit makkelijker is met een **DigiD**. Kun jij haar helpen met het **aanvragen** daarvan? Of moet je buurvrouw andere stappen nemen?

Je wilt een **melding** doen bij de gemeente. Zoek uit hoe je dat moet doen. Het gaat om drie verschillende zaken:

- De struiken aan de kant van de weg zijn de afgelopen tijd nogal gegroeid. Je kunt nu niet meer zien of er verkeer uit de zijstraat komt. Dat heeft al tot bijna-ongelukken geleid. Je wilt dit melden bij de gemeente zodat ze snel gesnoeid kunnen worden. Waar kan je dit doen? / **struiken snoeien**
- 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?
- 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?

Je hebt erg lang moeten wachten op je parkeervergunning. Daarom wil je een **klacht indienen**. Hoe kan je dat aanpakken?

Je had laatst contact met gemeente. Tijdens het gesprek voelde je je **gediscrimineerd** door de medewerker vanwege je afkomst. Waar kun je dit voorval **melden**?

Je wilt een **demonstratie organiseren**. Er komen naar verwachting 100 mensen maar misschien ook meer. Moet je hiervoor iets regelen bij de gemeente? Zo ja wat?

Casussen zoeken van besluiten of beleid

Waar kun je **bestemmingsplannen** van de gemeente vinden, zodat je duidelijk wordt wat er in bepaalde gebieden wel of niet is toegestaan qua bebouwing en functie?

Je wilt weten wat er in het college van Burgemeester en Wethouders besloten wordt. Waar kan je dat vinden? / **Besluiten college van B&W**

Je bent op zoek naar het **beleid** van de gemeente dat gaat over:

- het **maaien** van grasvelden en bermen. Waar kun je dit vinden?
- het **onderhoud van fietspaden**. Waar kun je dit vinden?

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 hebt een **bijstandsuitkering** nodig. Wat moet je daarvoor doen? En hoelang duurt het voordat je voor de eerste keer je uitkering krijgt?

Je huurt een woning in Nijmegen Oud-West en wilt graag **kwijtschelding** van de **lokale belastingen** aanvragen. Je hebt een laag inkomen en komt in de knel met je spaargeld. Kan je kwijtschelding krijgen? En hoe gaat dat in zijn werk?

Je bent een derdejaars **student** aan de Radboud Universiteit en kan door je lichamelijke beperking niet werken naast je studie. Heb je recht op een **toeslag**? Aan welke voorwaarden moet je voldoen?

Je 82-jarige buurman is opgenomen in het ziekenhuis en moet voor het herstel naar een revalidatiecentrum. Dat gaat zeker drie weken duren. Het revalidatiecentrum ligt aan de andere kant van de stad. Je buurvrouw is slecht ter been en kan niet zelfstandig naar het revalidatiecentrum reizen om haar man te bezoeken. Ze heeft jou gevraagd uit te zoeken of de gemeente ondersteuningsmogelijkheden biedt en hoe ze dat kan aanvragen. / **vervoersvoorziening - tijdelijk**

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 vindt het moeilijk om een keukentafelgesprek in je eentje te voeren. Je hebt eigenlijk wel behoefte aan iemand die je daarbij helpt, maar je familie woont ver weg en je weet verder niemand die je kan vragen. Is hier een oplossing voor? Kan iemand vanuit de gemeente je **ondersteunen** bij het **keukentafelgesprek**?

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?

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 tante heeft veel hulp nodig. Je helpt haar graag, maar aan je eigen huishouden kom je niet meer toe. Kun je als **mantelzorger ondersteuning** via de gemeente krijgen? Wat is er mogelijk? En wat zijn de voorwaarden?¹

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**?

¹ De regeling voor hulp bij het huishouden voor mantelzorgers is per 1 januari 2024 gestopt. Mantelzorgers konden zich hiervoor tot 1 oktober 2023 aanmelden.

Casussen fysiek domein

Je hebt een **kamer** over en wilt die **tijdelijk verhuren** aan een student. Wat zijn de regels daarvoor?

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**?

Je gaat verhuizen en wilt graag je **parkeervergunning omzetten** naar je nieuwe adres. Hoe moet je dat doen? Hoe lang van tevoren moet je dit doen om de nieuwe vergunning op tijd te hebben?

Het is bij jou in de buurt erg druk, dit maakt het voor bewoners lastig om een parkeerplek te vinden. Samen met de burens 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 VINDBAARHEID EN BEGRIJPelijkheid VAN ZAKEN OP DE WEBSITE: VINDBAARHEID ONDERZOCHE CASUSSEN OP WWW.NIJMEGEN.NL

In deze bijlage is aangegeven of de antwoorden op de vragen uit de casussen vindbaar zijn op de website. Er is onderscheid gemaakt naar wie de zoekopdrachten uitvoerden:

- inwoners, raadsleden en leerlingen
- onderzoekers

In bijlage 8 staat een toelichting op de uitvoerders van de zoekopdrachten. Een overzicht van de vragen waarop het antwoord gezocht moest worden staat in bijlage 2.

De onderzoekers hebben de zoekopdrachten uitgevoerd volgens een vast protocol: eerst via het menu, dan met behulp van de zoekbalk en als dat beide geen resultaat opleverde via google.

De inwoners, raadsleden en leerlingen waren vrij in de wijze van zoeken. 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.

De bevindingen zijn opgenomen in een tabel. In de eerste kolom staat de naam van de casus. In de volgende kolommen staat of het antwoord op de vraag is gevonden op de website. Voor het overzicht in één oogopslag is in de tabel gebruik gemaakt van kleuren en symbolen:

- **Groen** + ☺ het antwoord op de vraag is door iedereen gevonden
- **Geel** + ☺ het antwoord op de vraag is door sommigen wel, maar anderen niet gevonden
- **Rood** + ☹ het antwoord op de vraag is door niemand gevonden
- **Blauw** + X er is niet gezocht op deze manier

De bijlage laat het volgende beeld zien voor de vindbaarheid van het antwoord op de vraag uit de onderzochte casussen op www.nijmegen.nl¹:

- via het menu is het antwoord op de vraag voor:
 - ruim een derde van de zoekopdrachten door iedereen gevonden;
 - ruim een derde van de zoekopdrachten door sommigen wel, maar door anderen niet gevonden;
 - bijna een kwart van de zoekopdrachten door niemand gevonden;
- via de zoekbalk is het antwoord op de vraag voor:
 - een derde van de zoekopdrachten door iedereen gevonden;
 - ruim een derde van de casussen door sommigen wel, maar door anderen niet gevonden;
 - een kwart van de casussen door niemand is gevonden.

Kijkend naar de categorieën van de casussen is het beeld dat het antwoord op de vraag uit de zoekopdrachten die gaan over:

- Het doen van meldingen of het aanvragen van producten het vaakst door iedereen gevonden zijn (zeven van de tien casussen). In één geval (DigiD aanvragen) is het antwoord door niemand gevonden.
- Het zoeken van besluiten en beleid in de meeste gevallen niet of niet door iedereen gevonden zijn. De gevraagde stukken zijn voor twee van de zeven casussen door iedereen gevonden.
- Het sociale domein in de meeste gevallen niet of niet door iedereen gevonden zijn. Het antwoord op de vragen uit deze casussen is voor twee van de dertien door iedereen gevonden.
- het fysieke domein in de meeste gevallen niet of niet door iedereen gevonden zijn. Het antwoord op de vragen uit deze casussen is voor één van de zes door iedereen gevonden.

¹ De totalen tellen niet op tot één, omdat de inwoners, raadsleden en leerlingen soms alleen via het menu of alleen via de zoekbalk hebben gezocht.

VINDBAARHEID ONDERZOCHE CASUSSEN OP WWW.NIJMEGEN.NL

Casus	Inwoners, raadsleden en leerlingen		Onderzoekers		
	Menu	Zoekbalk	Menu	Zoekbalk	Google
Casussen melding doen of product aanvragen					
Verhuizing doorgeven	😊	😊	😊	😊	X
Paspoort kwijt	😊	😊	😊	😊	X
Kind erkennen	😊	😊	😊	😊	X
DigiD aanvragen	😞	😞	😞	😞	😞
Melding struiken snoeien	😊	😊	😊	😊	X
Melding lantaarnpaal	😊	😊	😊	😊	X
Melding rat	😊	😊	😊	😊	X
Klacht indienen	😞	😊	😊	😊	X
Melden discriminatie	X	😊	😊	😊	X
Demonstratie organiseren	😊	😊	😊	😊	X
Casussen zoeken van besluiten of beleid					
Bestemmingsplannen	😊	😊	😊	😊	X
Besluiten college van B&W	😊	😊	😊	😊	X
Beleed over maaien	😞	😊	😞	😊	X
Beleed over onderhoud fietspaden	X	😞	😞	😞	😞
Afspraken groenonderhoud	😞	😞	😞	😞	X
Bescherming Goffertpark	😊	😊	😊	😊	X
Veiligheidsrisico's	😞	😞	😞	😞	😞
Casussen sociaal domein					
Wasmachine kapot	😞	😊	😊	😊	X
Bijstandsuitkering	😊	😊	😊	😊	X
Kwijtschelding lokale belastingen	😊	😊	😊	😊	X
Toeslag student	😊	😊	😊	😊	X
Vervoersvoorziening - tijdelijk	😞	😞	😞	😞	😞
Sombere dochter	😊	😊	😊	😊	X
Ondersteuning bij keukentafelgesprek	😊	😞	😊	😊	X

Casus	Inwoners, raadsleden en leerlingen		Onderzoekers		
	Menu	Zoekbalk	Menu	Zoekbalk	Google
Casussen sociaal domein – vervolg -					
Hulp nodig	X	☹	☺	☺	X
Hulp bij het huishouden – spoed	☹	☹	☹	☹	☹
Traplift	☹	☺	☺	☺	X
Ondersteuning mantelzorger	☺	☺	☺	☺	X
Uitleg brieven	X	☹	☺	☺	X
Hulp bij invullen formulieren	X	☹	☺	☺	X
Casussen fysiek domein					
Kamer tijdelijk verhuren	☺	☺	☺	☺	X
Slopen melden	☹	☹	☹	☹	☹
Bouwvergunning aanvragen	☹	☹	☹	☹	☹
Duurzame bedrijfswagens	☹	☺	☹	☺	X
Parkeervergunning omzetten	☺	☺	☺	☺	X
Aanvragen betaald parkeren	☺	☹	☹	☹	☺

BIJLAGE 4 BIJ REKENKAMERBRIEF VINDBAARHEID EN BEGRIJPelijkheid VAN ZAKEN OP DE WEBSITE: TAALNIVEAU VAN ONDERZOCHE CASUSSEN OP WWW.NIJMEGEN.NL

In deze bijlage is aangegeven of de tekst op de website voor de onderzochte casussen voldoet aan de B1-eis. Taalniveau B1 staat voor eenvoudig Nederlands¹. 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 waarop het antwoord op de website gezocht moest worden, staat in bijlage 2.

De onderzoekers hebben gekeken of de tekst op de webpagina waarop het antwoord staat, voldoet aan de B1-eis. Dit hebben zij gedaan door het niveau van de tekst te testen via de webtool van Klinkende Taal. In de analysefase van het onderzoek, bleek deze webtool niet meer te bestaan. De onderzoekers hebben vanaf dat moment teksten getoetst via www.ishetb1.nl².

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

² Klinkende taal beheert ook de tool op www.ishetb1.nl. Het verschil is dat een gebruiker in op www.ishetbi.nl alleen afzonderlijke woorden kan toetsen. In de eerder gebruikte webtool kon de gebruiker hele teksten op taalniveau toetsen.

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 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.

Uit de bijlage blijkt het volgende beeld voor het taalniveau (B1-eis) op de website:

- Voor ruim de helft van de casussen geldt dat de tekst op de website voldoet aan de B1-eis;
- Wanneer teksten niet B1 zijn komt dit vooral doordat:
 - moeilijke woorden en vaktermen niet uitgelegd worden of daar geen B1 alternatief voor is gebruikt. Voorbeelden zijn omzettingsvergunning en bewindvoerder.
 - afkortingen niet worden uitgelegd. Een voorbeeld daarvan is BSR (Belastingsamenwerking Rivierenland).
- Inwoners begrepen een aantal woorden niet. Hierdoor konden zij het antwoord op de vraag niet vinden. Voorbeelden zijn: bijzondere bijstand, ongedierte en hospita;
- Voor het antwoord op de vraag wordt bij enkele casussen verwezen naar een andere website, waarop de tekst niet B1 is. Voorbeelden hiervan zijn: www.odrn.nl en www.mantelzorg-nijmegen.nl.

Meer in zijn algemeenheid geven de uitvoerders van de zoekopdrachten aan dat in de tekst *op de tegels* nog vaak moeilijke woorden en vaktermen worden gebruikt. Enkele voorbeelden daarvan zijn de tegels:

- Bouwen en wonen: opkoopbescherming, verkameren;
- Toekomstbestendig Wonen Lening en Toekomstbestendig Wonen Lening vve's (met beide dezelfde uitleg)
- P+R terreinen, met ondertitel P+R terreinen in en rond Nijmegen
- Fietsparkeerontheffing

Ook blijken niet alle gebruikte afkortingen op de tegels bij de uitvoerders van de zoekopdrachten bekend. Dit geldt bijvoorbeeld voor de afkorting Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning). Deze wordt in diverse tegels gebruikt:

- Wmo-hulp aanvragen
- Wmo-consulenten
- Wmo: aanpassing doorgeven of hulp stoppen
- Klacht over Wmo-hulp
- Melding Wmo-professionals

TAALNIVEAU ONDERZOCHE CASUSSEN OP WWW.NIJMEGEN.NL

Casus	Tekst B1-niveau?	Toelichting
Casussen melding doen of product aanvragen		
Verhuizing doorgeven	☺	Geen.
Paspoort kwijt	☺	Geen.
Kind erkennen	☹	Tekst is voor het grootste deel B1. Uit de test blijkt dat de tekst over automatisch gezag B2 is.
DigiD aanvragen	X	Het antwoord op de vraag is niet gevonden op de website.
Melding struiken snoeien	☺	Geen.
Melding lantaarnpaal	☺	Geen.
Melding rat	☺	Tekst is B1. Een inwoner kent het woord ongedierte niet. Dit is wel een B1 woord.
Klacht indienen	☺	Geen.
Melden discriminatie	☹	Uit de test blijkt dat het taalniveau B2 tot C1 is.
Demonstratie organiseren	☺	Geen.
Casussen zoeken besluiten of beleid		
Bestemmingsplannen	☹	Uit de test blijkt dat de tekst B2 is.
Besluiten college van B&W	☺	Geen.
Beleid over maaien	☺	Geen.
Beleid over onderhoud fietspaden	X	Het antwoord op de vraag is niet gevonden op de website.
Afspraken groenonderhoud	X	Het antwoord op de vraag is niet gevonden op de website.
Bescherming Goffertpark	☺	Geen.
Veiligheidsrisico's	X	Het antwoord op de vraag is niet gevonden op de website.

Casus	Tekst B1-niveau?	Toelichting
Casussen sociaal domein		
Wasmachine kapot	😊	Tekst is B1. Een inwoner kent het woord bijzondere bijstand niet. Bijzondere bijstand komt niet voor op www.ishetb1.nl . De woorden beheer en bewind en bewindvoerder zijn volgens www.ishetb1.nl niet geschikt voor taalniveau B1. Er worden op www.ishetb1.nl alternatieven gegeven voor deze termen.
Bijstandsuitkering	😊	Geen.
Kwijtschelding lokale belastingen	😊	Tekst is B1. Enkele uitvoerders van de zoekopdracht kennen de afkorting BSR (Belasting Samenwerking Rivierenland) niet.
Toeslag student	😐	Tekst is voor het grootste deel B1. De meeste zinnen zijn kort en actief. Er staan vaktermen (wettelijke regelingen) op de webpagina. Een onderzoeker vindt een moeilijke zin: 'Als u alleen een Levenlanglerenkrediet vanuit de WSF2000 ontvangt kunt u geen studietoeslag krijgen. Studietoeslag aanvragen heeft dan geen zin'.
Vervoersvoorziening - tijdelijk	X	Het antwoord op de vraag is niet gevonden op de website. De tekst op de webpagina over vervoersvoorziening is B1.
Sombere dochter	😊	Geen.
Ondersteuning bij keukentafelgesprek	😊	Geen.
Hulp nodig	😊	Geen.
Hulp bij het huishouden - spoed	X	Het antwoord op de vraag is niet gevonden op de website. De tekst op de webpagina over huishoudelijke hulp is B1.
Traplift	😊	Geen.

Casus	Tekst B1-niveau?	Toelichting
Casussen sociaal domein – vervolg -		
Ondersteuning mantelzorger	⊗	Uit de test blijkt dat de tekst B2 is. De bevinding gaat over de tekst op pagina www.mantelzorg-nijmegen.nl/ , waarnaar verwezen wordt vanaf www.nijmegen.nl .
Uitleg brieven	☺	Geen. Bevinding betreft website Stips , waar www.nijmegen.nl via www.vraaghulp.nl naar verwijst.
Hulp bij invullen formulieren	☺	Geen. Bevinding betreft website Stips , waar www.nijmegen.nl via www.vraaghulp.nl naar verwijst.
Casussen fysiek domein		
Kamer tijdelijk verhuren	☹	Tekst is voor het grootste deel B1. Tekst over planschade is dat niet. Inwoner vindt hospita, omzettingsvergunning en omgevingsvergunning moeilijke woorden. Het woord hospita wordt niet uitgelegd bij de eerste keer dat het voorkomt, maar pas later. Hospita komt niet voor op www.ishetb1.nl . Ook omzettingsvergunning komt niet voor op www.ishetb1.nl . Omgevingsvergunning is volgens www.ishetb1.nl niet geschikt voor taalniveau B1. Als tip wordt op www.ishetb1.nl gegeven uit te leggen wat iemand kan doen met deze vergunning. Daarvoor geeft www.ishetb1.nl een voorbeeld.
Slopen melden	⊗	Uit de test blijkt dat het taalniveau B2 is. Deze bevinding gaat over pagina www.odrn.nl , waarnaar www.nijmegen.nl verwijst ³ .

³ ODRN: Omgevingsdienst Regio Nijmegen. De ODRN heeft net als de gemeente Nijmegen de [Direct Duidelijk Deal ondertekend](#) (december 2021).

Casus	Tekst B1-niveau?	Toelichting
Casussen fysiek domein – vervolg -		
Bouwvergunning aanvragen	☹	Uit de test blijkt dat het taalniveau B2 is. Deze bevinding gaat over pagina www.odrn.nl , waarnaar www.nijmegen.nl verwijst.
Duurzame bedrijfswagens	☺	Geen.
Parkeervergunning omzetten	☺	Geen.
Aanvragen betaald parkeren	☺	Geen.

BIJLAGE 5 BIJ REKENKAMERBRIEF VINDBAARHEID EN BEGRIJPelijkheid VAN ZAKEN OP DE WEBSITE: NIET-DIGITALE ALTERNATIEVEN VOOR ONDERZOCHE CASUSSEN OP WWW.NIJMEGEN.NL

In deze bijlage is aangegeven of op de website *expliciet* een niet-digitaal alternatief wordt genoemd voor het krijgen van antwoord op de vragen uit de casussen en welke dat dan is of zijn. Het beleid van de gemeente Nijmegen is dat de Nijmegenaar contact mag zoeken met de gemeente op de manier die hij/zij/hen kiest en dat er voor elk digitaal product een niet-digitaal alternatief is.

Een overzicht van de vragen waarop het antwoord op de website gezocht moest worden staat in bijlage 2.

Bij de beoordeling of een niet-digitaal alternatief genoemd is, hebben wij buiten beschouwing gelaten dat de contactgegevens van de gemeente vanaf elke pagina kunnen worden aangeklikt. Over het opgenomen telefoonnummer 14 024 merken wij op dat niet alle uitvoerders van de zoekopdrachten dit kennen. Sommigen dachten dat dit een fout op de website was.

De bevindingen zijn opgenomen in een tabel. In de eerste kolom staat de naam van de casus. In de tweede en derde kolom staat of er een niet-digitaal alternatief wordt genoemd en welk alternatief dat is. Voor het overzicht in één oogopslag is in de tabel gebruik gemaakt van kleuren en symbolen:

- **Groen** + ☺ er wordt een niet-digitaal alternatief genoemd, namelijk ...
- **Geel** + ☹ er wordt een niet-digitaal alternatief genoemd, maar ...
- **Rood** + ☹ er wordt geen niet-digitaal alternatief genoemd
- **Blauw** + X geen beoordeling mogelijk. De reden hiervoor is toegelicht.

Uit de bijlage blijkt het volgende beeld voor verwijzingen naar niet-digitale alternatieven:

- Bij de helft van de casussen ontbreekt een niet-digitaal alternatief;
- Bij vier casussen zijn niet-digitale alternatieven op de webpagina opgenomen. Het gaat om twee casussen op www.nijmegen.nl en twee casussen waarvoor www.nijmegen.nl verwijst naar de website van de [Stips](#).
- Bij iets minder dan de helft van de casussen is er een niet-digitaal alternatief genoemd,
 - maar dat is niet eenvoudig te vinden. Dit is het geval bij drie Wmo¹-casussen en bij de casus over het indienen van een klacht;
 - of daarvoor moet eerst een digitale tussenstap gezet worden. Voorbeelden hiervan zijn: online een afspraak maken voor een gesprek, een pdf downloaden en printen om een aanvraag te kunnen doen.

¹ Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning.

NIET-DIGITALE ALTERNATIEVEN VOOR ONDERZOCHE CASUSSEN OP
WWW.NIJMEGEN.NL

Casus	Niet-digitaal alternatief 1	Niet-digitaal alternatief 2
Casussen melding doen of product aanvragen		
Verhuizing doorgeven	☺ Afspraak maken, maar die moet online gemaakt worden.	☹
Paspoort kwijt	☹	☹
Kind erkennen	☺ Afspraak maken via 14 024 (in bepaalde gevallen verplicht).	☺ Langskomen.
DigiD aanvragen	X De pagina is niet gevonden.	X De pagina is niet gevonden.
Melding struiken snoeien	☹	☹
Melding lantaarnpaal	☹	☹
Melding rat	☹	☹
Klacht indienen	☺ Brief sturen, maar dat staat niet achter de knop klacht indienen. Een klacht moet mondeling en schriftelijk kunnen worden ingediend. De mogelijkheid een klacht mondeling in te dienen staat niet op de website.	☹
Melden discriminatie	☹	☹
Demonstratie organiseren	☹	☹
Casussen zoeken besluiten of beleid		
Bestemmingsplannen	☹	☹
Besluiten college van B&W	☹	☹
Beleid over maaien	☹	☹
Beleid over onderhoud fietspaden	X De pagina is niet gevonden.	X De pagina is niet gevonden.
Afspraken groenonderhoud	X De pagina is niet gevonden.	X De pagina is niet gevonden.

Casussen zoeken besluiten of beleid – vervolg -		
Bescherming Goffertpark	☹	☹
Veiligheidsrisico's	X De pagina is niet gevonden.	X De pagina is niet gevonden.
Casussen sociaal domein		
Wasmachine kapot	☺ Afspraak maken, maar die is bedoeld voor het geven van hulp bij het online aanvragen.	☺ Pdf downloaden, uitprinten, invullen en opsturen. Er zijn twee formulieren voor het aanvragen van bijzonder bijstand: voor 'mensen met een bijstandsuitkering' (11 pagina's) en 'standaard' (15 pagina's).
Bijstandsuitkering	☺ Bellen, maar dat wordt alleen 'aangeraden' in het geval je in de financiële problemen komt als de periode tussen aanvraag en uitbetaling (minimaal 8 weken) te lang duurt.	☹
Kwijtschelding lokale belastingen	☹	☹
Toeslag student	☺ Pdf downloaden, uitprinten, invullen en opsturen. Het formulier telt 8 pagina's. Er moeten diverse bijlagen worden meegestuurd.	☹
Vervoersvoorziening - tijdelijk	☹	☹
Sombere dochter	☺ Bellen, maar je moet vaak klikken om het telefoonnummer van het Buurteam te vinden.	☹
Ondersteuning bij keukentafelgesprek	☺ Bellen, maar dat is alleen te vinden via de webpagina over de Wmo-consulenten van de gemeente.	☹

Casussen sociaal domein – vervolg -		
Hulp nodig	☹ Bellen, maar je moet vaak klikken om het telefoonnummer van het Buurteam te vinden.	☹
Hulp bij het huishouden – spoed	☹	☹
Traplift	☹	☹
Ondersteuning mantelzorger	☺ Bellen.	☺ Mailen.
Uitleg brieven	☺ Bellen. Bevinding betreft website Stips, waar www.nijmegen.nl via www.vraaghulp.nl naar verwijst.	☺ Langskomen. Bevinding betreft website Stips, waar www.nijmegen.nl via www.vraaghulp.nl naar verwijst.
Hulp bij invullen formulieren	☺ Bellen. Bevinding betreft website Stips, waar www.nijmegen.nl via www.vraaghulp.nl naar verwijst.	☺ Langskomen. Bevinding betreft website Stips, waar www.nijmegen.nl via www.vraaghulp.nl naar verwijst.
Casussen fysieke domein		
Kamer tijdelijk verhuren	☹	☹
Slopen melden	☹	☹
Bouwvergunning aanvragen	☹	☹
Duurzame bedrijfswagens	☺ Afspraak maken, maar die moet online gemaakt worden.	☹
Parkeervergunning omzetten	☺ Afspraak maken, maar die moet online gemaakt worden.	☹
Aanvragen betaald parkeren	☹	☹

BIJLAGE 6 BIJ REKENKAMERBRIEF VINDBAARHEID EN BEGRIJPelijkheid VAN ZAKEN OP DE WEBSITE: VOLLEDIGHEID VAN TEKST OP WWW.NIJMEGEN.NL VOOR ONDERZOCHE CASUSSEN

In deze bijlage is aangegeven of de vraag uit de casus met de informatie op de website volledig beantwoord kan worden.

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

De bevindingen staan in een tabel. In de eerste kolom staat de naam van de casus. In de tweede kolom staat of het antwoord op de vraag volledig beantwoord kan worden. Een toelichting op die bevinding staat in de derde kolom. Voor het overzicht in één oogopslag is in de tabel op de volgende bladzijden gebruik gemaakt van kleuren en symbolen:

- **Groen** + ☺ met de informatie op de website kan de vraag uit de casus volledig beantwoord worden
- **Geel** + ☺ met de informatie op de website kan de vraag uit de casus deels beantwoord worden
- **Rood** + ☹ met de informatie op de website kan de vraag uit de casus niet beantwoord worden
- **Blauw** + X geen beoordeling mogelijk. De reden hiervoor is toegelicht.

Uit de bijlage blijkt dat met de informatie op de website het antwoord op de vraag uit de casussen:

- in bijna een derde van de gevallen volledig beantwoord kan worden;
In de meeste gevallen gaat het om casussen over het doen van meldingen of aanvragen van producten of die voor het zoeken van besluiten of beleid. De vragen uit casussen voor het sociale domein kunnen in drie van de dertien gevallen volledig beantwoord worden. In twee van die gevallen staat die informatie niet op www.nijmegen.nl, maar op de website van de [Stips](#). Voor de vragen uit casussen uit het fysieke domein kan de vraag in één geval (van de zeven) volledig beantwoord worden.
- in bijna de helft van de gevallen deels beantwoord kan worden;
- in een derde van de gevallen niet beantwoord kan worden.

VOLLEDIGHEID VAN DE TEKST OP WWW.NIJMEGEN.NL

Casus	Tekst volledig?	Toelichting
Casussen melding doen of product aanvragen		
Verhuizing doorgeven	😊	Geen.
Paspoort kwijt	😐	De informatie is grotendeels volledig. Bij de spoedprocedure is aangegeven dat het langer kan duren als je je huidige paspoort kwijt bent, maar niet hoeveel langer (ongeveer). De informatie wordt hierdoor als deels onvolledig ervaren.
Kind erkennen	😊	Het antwoord op de vraag kan volledig gevonden worden. Wel geven inwoners en raadsleden aan dat er erg veel informatie op de webpagina staat.
DigiD aanvragen	X	De webpagina met het antwoord op de vraag is niet gevonden.
Melding struiken snoeien	😐	Op de lijst met voorbeelden van zaken die gemeld kunnen worden, staan zaken die niet in de lijst achter de knop 'melden' staan. Het omgekeerde komt ook voor. De lijsten worden als deels onvolledig (of onjuist) ervaren.
Melding lantaarnpaal	😐	
Melding rat	😐	
Klacht indienen	😐	Informatie op webpagina is volledig, maar verspreid over de pagina opgenomen. Achter de knop klacht indienen zijn niet alle manieren opgenomen waarop een klacht kan worden ingediend. Daar is het alleen mogelijk een klacht in te dienen door het invullen van je DigiD.
Melden discriminatie	😊	Geen.
Demonstratie organiseren	😊	Geen.

Casus	Tekst volledig?	Toelichting
Casussen zoeken besluiten of beleid		
Bestemmingsplannen	☺	Geen.
Besluiten college van B&W	☺	Geen.
Beleid over maaien	☺	Geen.
Beleid over onderhoud fietspaden	☹	Op de website staat alleen een soort samenvatting van het beleid. Het beleidsplan zelf niet.
Afspraken groenonderhoud	X	De webpagina met het antwoord op de vraag is niet gevonden.
Bescherming Goffertpark	☹	De informatie in het monumentenregister is niet volledig; er ontbreken 'beschermd complexonderdelen'.
Veiligheidsrisico's	X	De webpagina met het antwoord op de vraag is niet gevonden.
Casussen sociaal domein		
Wasmachine kapot	☺	Verschillende termen die nodig zijn om de vraag te beantwoorden zijn niet uitgelegd. Het gaat onder andere om: <ul style="list-style-type: none"> • Wanneer is sprake van een laag inkomen? • Wat kan de mogelijke eigen bijdrage zijn? De informatie wordt hierdoor als deels onvolledig ervaren.
Bijstandsuitkering	☹	Het antwoord op de specifieke vraag ontbreekt. Op de website staat niet wanneer je de eerste uitkering krijgt: na afronding van de aanvraag (acht weken) of op de eerstvolgende uitbetalingsdag na afronding van de aanvraag? ¹

¹ In de fase van ambtelijk hoor- en wederhoor is de webpagina aangepast. Er staat nu dat het maximaal 8 weken duurt voordat je de eerste uitkering krijgt.

Casus	Tekst volledig?	Toelichting
Casussen sociaal domein – vervolg -		
Kwijtschelding lokale belastingen	☹️	<p>Verschillende termen die nodig zijn om de vraag te beantwoorden zijn niet uitgelegd. Het gaat onder andere om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wanneer is sprake van een minimuminkomen? • Wat is de BSR? <p>Er staat alleen dat je kwijtschelding kunt krijgen van nog openstaande hondenbelasting voor de 1^e hond 2022 of eerder, en de leges voor een gehandicaptenparkeerkaart of – parkeerplaats. Er is niets opgenomen over de (on)mogelijkheid van kwijtschelding van de andere gemeentelijke belastingen.</p> <p>De informatie wordt hierdoor als onvolledig ervaren.</p>
Toeslag student	😊	Geen.
Vervoersvoorziening - tijdelijk	☹️	Het antwoord op de specifieke vraag ontbreekt. Op de webpagina staat niet of het mogelijk is een tijdelijke vervoersvoorziening aan te vragen.
Sombere dochter	😊	De bevinding betreft de website van de Buurtteams Jeugd en Gezin waarnaar www.nijmegen.nl via www.vraaghulp.nl verwijst. Duidelijk wordt dat je contact kunt opnemen met één van de Buurtteams. Onder ' hoe werken we ' staat in het kort hoe het dan verder gaat: 1. Kennismakingsgesprek en 2. Samen op zoek naar oplossingen.

Casus	Tekst volledig?	Toelichting
Casussen sociaal domein – vervolg -		
Ondersteuning bij keukentafelgesprek	⊗	<p>Alleen op de pagina over de Wmo-consulenten (uitvoerders van Wmo-klassiek)² is aangegeven dat je je kunt laten ondersteunen bij het keukentafelgesprek. Hoe het proces verloopt staat niet op de website. Er wordt wel verwezen naar de websites van organisaties die kunnen zorgen voor een onafhankelijke cliëntondersteuner:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mee Gelderse Poort: link naar pagina cliëntondersteuning. • De Kentering: link naar pagina cliëntondersteuning. • BWN Sociale Zekerheid: link naar pagina met contactinformatie. Informatie over cliëntondersteuning ontbreekt.
Hulp nodig	☺	<p>De bevinding betreft de website van de Buurtteams Volwassenen waarnaar www.nijmegen.nl via www.vraaghulp.nl verwijst. Duidelijk wordt dat je contact kunt opnemen met één van de Buurtteams. Onder 'hoe werken wij?' staat in het kort hoe het dan verder gaat: 1. Kennismaken, 2. Plan maken (als dat nodig is) en 3. Helpen om de doelen uit het plan te halen.</p>

² Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning. Binnen de gemeente Nijmegen wordt onderscheid gemaakt naar Wmo-klassiek en Wmo-nieuw. Bij Wmo-klassiek gaat het om ondersteuningsvormen die voor de decentralisatie van 2015 al onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vielen. Concreet gaat het om: hulp bij het huishouden en hulpmiddelen (rolstoelen, vervoersvoorzieningen, woonvoorzieningen, overige hulpmiddelen).

Casus	Tekst volledig?	Toelichting
Casussen sociaal domein – vervolg -		
Hulp bij het huishouden - spoed	⊗	Het antwoord op de specifieke vraag ontbreekt. Op de webpagina staat niet of een keukentafelgesprek in geval van spoed eerder dan de actuele wachttijd van 3 maanden kan plaatsvinden ³ .
Traplift	⊗	Er wordt niet toegelicht: <ul style="list-style-type: none"> wat de (belangrijkste) voorwaarden zijn voor het aanvragen van een traplift; wie, wanneer op welke wijze contact gaat opnemen.
Ondersteuning mantelzorger	⊗	Er is uitgelegd hoe het werkt en wat de voorwaarden zijn, maar er is niet toegelicht: <ul style="list-style-type: none"> hoe lang het duurt voordat je huishoudelijke hulp krijgt; hoe / waar je ondersteuning kunt vinden als je langer dan 6 – 12 maanden hulp nodig hebt; hoe / waar je na 1 januari 2024 (als deze ondersteuningsregeling stopt) ondersteuning kunt vinden; op de pagina www.mantelzorg-nijmegen.nl waar je vanaf de gemeentelijke website naar verwezen wordt staat een algemene toelichting waarmee zij kunnen helpen. Hier staat niets over huishoudelijke hulp voor mantelzorgers. De gebruiker moet weer terug naar de betreffende pagina op www.nijmegen.nl voor het telefoonnummer of mailadres voor het aanvragen van deze hulp.

³ Wij hebben voor de periode nadat de zoekopdrachten zijn uitgevoerd steeds op de eerste vrijdag van de maand gekeken welke wachttijd (met toelichting) vermeld stond:

- Augustus en september 2023: 3 maanden (situatie mei 2023)
- Oktober 2023 tot en met maart 2024: 4 maanden (situatie oktober 2023)
- April 2024: 4 maanden (situatie maart 2024)

Casus	Tekst volledig?	Toelichting
Casussen sociaal domein – vervolg -		
Uitleg brieven	😊	Bevinding betreft website Stips, waarnaar www.nijmegen.nl via www.vraaghulp.nl verwijst.
Hulp bij invullen formulieren	😊	Bevinding betreft website Stips, waarnaar www.nijmegen.nl via www.vraaghulp.nl verwijst.
Casussen fysiek domein		
Kamer tijdelijk verhuren	😐	Verschillende termen die nodig zijn om de vraag te beantwoorden zijn niet uitgelegd. Het gaat onder andere om: <ul style="list-style-type: none"> • Wat is een onzelfstandige woonruimte? • Wat is een omzettingsvergunning? • Wanneer is sprake van planschade? Kan planschade al ontstaan bij het verhuren van één kamer? Moet je bij het verhuren van één kamer al een planschadeformulier invullen? De informatie wordt hierdoor als deels onvolledig ervaren.
Slopen melden	😞	Het antwoord op de specifieke vraag ontbreekt en volgt ook niet uit het invullen van de 'Vergunningcheck' op www.odrn.nl waarnaar verwezen wordt voor het antwoord.
Bouwvergunning aanvragen	😞	Het antwoord op de specifieke vraag ontbreekt en volgt ook niet uit het invullen van de 'Vergunningcheck' op www.odrn.nl waarnaar verwezen wordt voor het antwoord.
Duurzame bedrijfswagens	😊	Op de webpagina staat een zeer uitgebreide toelichting met daarbij ook verhalen van andere ondernemers. Ook een kaart met de zero-emissie zones. Er is ook de mogelijkheid om kentekens te checken. Dat maakt dat de vraag direct voor de eigen situatie beantwoord kan worden.

Casus	Tekst volledig?	Toelichting
Casussen fysiek domein – vervolg -		
Parkeervergunning omzetten	☹	Het antwoord op de specifieke vraag ontbreekt. Op de webpagina staat niet waar je kunt parkeren in de periode van je verhuizing van het ene naar het andere betaald parkeren gebied.
Aanvragen betaald parkeren	☺	De informatie wordt als deels onvolledig (en onjuist) ervaren door het gebruik van wisselende termen: <ul style="list-style-type: none"> • Meeste bewoners, een meerderheid van de bewoners, meer dan 50% van de bewoners; • Uw wijk, uw buurt, uw parkeergebied, uw onderzoeksgebied.

BIJLAGE 7 BIJ REKENKAMERBRIEF VINDBAARHEID EN BEGRIJPELIJKHEID VAN ZAKEN OP DE WEBSITE: TIPS VOOR WWW.NIJMEGEN.NL VAN UITVOERDERS VAN DE ZOEKOPDRACHTEN

In deze bijlage zijn verbeteringsuggesties opgenomen voor de website. Het gaat om concrete tips van inwoners, leerlingen, raadsleden en onderzoekers naar aanleiding van het uitvoeren van de zoekopdrachten. Tips die bij het uitvoeren van de zoekopdrachten niet verder gingen dan de vindbaarheid ('zorg dat dit (beter) vindbaar is'), de begrijpelijkheid ('gebruik minder moeilijke woorden') of het aanbieden van een niet-digitaal alternatief, zijn hier niet opgenomen. De verbeteringen van de website op die punten zijn af te leiden uit de bijlagen die daarover gaan: bijlage 3 (vindbaarheid), bijlage 4 (taalniveau) en bijlage 5 (niet-digitaal alternatief).

Een overzicht van de vragen waarop het antwoord gezocht moest worden staat in bijlage 2.

De bevindingen zijn opgenomen in een tabel. In de eerste kolom staat de naam van de casus. In de tweede kolom staan de tips die gegeven zijn om de webpagina te verbeteren.

De tips die de uitvoerders van de zoekopdrachten het vaakst gaven, zijn:

- Ga na hoe de informatie vereenvoudigd kan worden:
 - er staan (te) veel tegels op een pagina;
 - er staat (te) veel informatie op een pagina;
 - van de gebruiker wordt veel denk-, selectie- en analysekracht gevraagd om tot een antwoord op de vraag te komen.
- Eerst uitleggen wat je moet weten, daarna pas een knop naar te ondernemen actie tonen.
- Informatie concretiseren / gelijktrekken / actualiseren / herordenen.
- Wanneer het antwoord op de website van een andere organisatie te vinden is: een link opnemen naar de webpagina waarop het antwoord te vinden is en niet linken naar de homepage van die andere organisatie.

Meer in zijn algemeenheid is opgemerkt dat de informatie op de website op te veel verschillende manieren wordt gepresenteerd:

- lopende tekst
- opsommingen (dit noemen de meeste zoekers duidelijk)
- uitklapmenu's
- pagina's met (veel) extra tegels

Meer dan eens staan op één pagina meerdere van deze presentatievormen. Dit bemoeilijkt volgens de uitvoerders van de zoekopdrachten het zoeken naar informatie om dat het steeds weer even anders is, of informatie verspreid op de pagina staat.

TIPS VOOR [WWW.NIJMEGEN.NL](http://www.nijmegen.nl) VAN UITVOERDERS VAN DE ZOEKOPDRACHTEN

Casus	Tips uit zoekervaringen op www.nijmegen.nl
Casussen melding doen of product aanvragen	
Verhuizing doorgeven	<ul style="list-style-type: none"> Nagaan hoe de informatie vereenvoudigd kan worden: er staat nu veel informatie. Eerst uitleggen wat je moet weten, daarna pas een knop naar de te ondernemen actie tonen. Informatie gelijktrekken: er staat nu dat de bevestiging van de melding binnen enkele weken volgt, terwijl er ook staat dat de melding binnen 5 werkdagen wordt verwerkt.
Paspoort kwijt	<ul style="list-style-type: none"> Informatie concretiseren en herordenen. Er staat nu: <ul style="list-style-type: none"> dat er extra kosten verbonden zijn aan een spoedaanvraag; op een andere plek staat wat de kosten zijn; dat het langer dan 24 uur kan duren voordat het paspoort er is; er staat niet hoelang het kan duren (of waarom niet aangegeven kan worden hoelang het duurt).
Kind erkennen	<ul style="list-style-type: none"> Nagaan hoe de informatie vereenvoudigd kan worden. De inwoners en raadsleden die zoekopdrachten hebben uitgevoerd vinden dat er nu (te) veel informatie staat.
DigiD aanvragen	<ul style="list-style-type: none"> Op www.nijmegen.nl aangeven én op pagina's waar dit aan de orde is: <ul style="list-style-type: none"> waar een DigiD aangevraagd kan worden; wie kan helpen bij het aanvragen van een DigiD. <p>Dit is door de raadsleden die deze zoekopdracht hebben uitgevoerd belangrijk genoemd, omdat er veel zaken via www.nijmegen.nl alleen met een DigiD geregeld kunnen worden¹.</p>
Melding struiken snoeien	<ul style="list-style-type: none"> Informatie gelijktrekken: zorgen dat categorieën meldingen die genoemd zijn op de website overeenkomen met categorieën waaruit gekozen kan worden bij het doen van de melding. Melding starten met een leeg veld, niet automatisch laten invullen.
Melding lantaarnpaal	
Melding rat	

¹ Na afronding van de zoekopdrachten heeft de gemeente een alternatief voor het inloggen met DigiD opgenomen: [Yivi](#). Yivi is een app waarmee ingelogd kan worden en dan alleen die gegevens te delen die nodig zijn. Wie wil inloggen met Yivi kan de gemeente vragen zijn adres- en persoonsgegevens uit de Basisregistratie Personen door te geven aan Yivi. De persoonsgegevens zijn 5 jaar geldig, het adres 1 jaar.

Casus	Tips uit zoekervaringen op www.niimegen.nl
Casussen melding doen of product aanvragen – vervolg -	
Klacht indienen	<ul style="list-style-type: none"> • Eerst uitleggen wat de mogelijkheden zijn voor het indienen van een klacht, daarna de knop naar de te ondernemen actie tonen. • Alle (wettelijke) mogelijkheden voor klacht indienen opnemen achter button 'klacht indienen': digitaal met DigiD (of Yivi), digitaal zonder DigiD, per post en mondeling (telefonisch en aan de balie). De enige mogelijkheden die nu op de website staan zijn: digitaal met DigiD (achter de knop voor de te ondernemen actie) en het sturen van een brief (bijna onderaan de pagina).
Melden discriminatie	Geen
Demonstratie organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Vereenvoudigen melding: meldingsformulier opnemen met daarin rubrieken voor de benodigde informatie, in plaats van het rijtje met onderwerpen dat de aanvrager in een e-mail moet opnemen.
Casussen zoeken besluiten of beleid	
Bestemmingsplannen	Geen.
Besluiten college van B&W	<ul style="list-style-type: none"> • Verduidelijken toelichting; er wordt nu verwezen naar 'een aparte website met raadsinformatie', terwijl de vraag gaat over de besluitenlijsten van het college van Burgemeester en Wethouders.
Beleid over maaien	<ul style="list-style-type: none"> • Vindbaarheid verbeteren. Op grond van de Wet open overheid is de gemeente (op termijn) verplicht om beleidsplannen actief openbaar te maken. Dat zou kunnen door op www.niimegen.nl (een link op te nemen naar) een overzicht van geldende beleidsplannen. Zie ook de Rekenkamerbrief over de Wet openbaarheid van bestuur / Wet open overheid: <ul style="list-style-type: none"> • Bijlage 2: aandachtspunt 1 en 3. • Bijlage 4: overzicht actieve openbaarmaking.
Beleid over onderhoud fietspaden	
Afspraken groenonderhoud	Geen
Bescherming Goffertpark	<ul style="list-style-type: none"> • Verbeteren werking webpagina monumentenlijst Volgens de Erfgoedverordening houdt het college van Burgemeester en Wethouders een door ieder te raadplegen lijst bij waarop gemeentelijk cultureel erfgoed te vinden is (gemeentelijk erfgoedregister).
Veiligheidsrisico's	<ul style="list-style-type: none"> • Met het oog op de vindbaarheid op www.niimegen.nl een link opnemen naar www.risicokaart.nl en www.crisis.nl De website www.risicokaart.nl is in het leven geroepen naar aanleiding van de vuurwerkrampe in Enschede (2000). Toen bleek dat de meeste omwonenden niet wisten dat er midden in hun woonwijk een grote vuurwerkopslag stond. Het doel van de Risicokaart is dat burgers beter de risico's in hun woonomgeving kennen. De kaart laat op straatniveau zien wat de kans is op een calamiteit, bijvoorbeeld een overstroming of ongeval met gevaarlijke stoffen. Op www.crisis.nl staat informatie over wat te doen als er een ramp, calamiteit of noodsituatie gebeurt.

Casus	Tips uit zoekervaringen op www.niimegen.nl
Casussen sociaal domein	
Wasmachine kapot	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie concretiseren: op de webpagina noemen welke bewijsstukken nodig zijn, niet alleen in het te printen formulier en na het inloggen met DigiD.
Bijstandsuitkering	<ul style="list-style-type: none"> • Nagaan hoe de informatie vereenvoudigd kan worden: van de gebruiker wordt veel denk-, selectie- en analysekracht gevraagd. • Geen voorwaarden stellen aan het gebruik mogen maken van het niet digitale alternatief. Nu staat er dat je alleen kunt bellen als je in de financiële problemen komt als de periode voor het afhandelen van de aanvraag (acht weken) te lang is.
Kwijtschelding lokale belastingen	Voor alle belastingen aangeven of kwijtschelding wel of niet mogelijk is.
Toeslag student	Geen
Zoekopdrachten Wmo ² : <ul style="list-style-type: none"> • Vervoersvoorziening – tijdelijk • Sombere dochter • Ondersteuning bij keukentafelgesprek • Hulp nodig • Huishoudelijke hulp – spoed • Traplift • Mantelzorg • Uitleg brieven • Hulp bij invullen formulieren 	Voor alle zoekopdrachten Wmo zijn de volgende verbeteringsuggesties gedaan. Specifieke verbeteringsuggesties zijn hierna per casus genoemd. <ul style="list-style-type: none"> • Nagaan hoe de informatie vereenvoudigd kan worden: <ul style="list-style-type: none"> • de uitvoerders van de zoekopdrachten vinden dat er (te) veel tegels staan op https://www.niimegen.nl/diensten/zorg-en-hulp/; • enkele zoekers vinden de aanduidingen op de tegels onduidelijk; niet alle inwoners kennen de afkorting (term) Wmo. • Vraaghulp als eerste tegel op https://www.niimegen.nl/diensten/zorg-en-hulp/ opnemen. Bij het uitvoeren van de zoekopdrachten is de zin en de link naar Vraaghulp door bijna iedereen over het hoofd gezien of als niet relevant beoordeeld³. De uitvoerders van de zoekopdrachten zoeken het antwoord op hun vraag in de tegels. • Algemene pagina toevoegen met uitleg over het verloop van een hulp-aanvraag. • Aangeven waar je geholpen kunt worden bij het doen van een hulp-aanvraag (bijvoorbeeld de Stips). • Voor andere Wmo-vragen is geen informatie over (ondersteuning bij) het keukentafelgesprek te vinden.

² Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning.

³ Uit een analyse van het zoekgedrag in 2022 dat door de gemeente is uitgevoerd komt een vergelijkbaar beeld naar voren. De webpagina <https://www.niimegen.nl/diensten/zorg-en-hulp/> is in 2022 per maand door circa 350 mensen bezocht. Van die bezoekers klikte 60% op geen enkele tegel en ook niet op de link naar de website Vraaghulp.

Casus	Tips uit zoekervaringen op www.niimegen.nl
Casussen sociaal domein – vervolg -	
Vervolg verbeteruggesties zoekopdrachten Wmo	<ul style="list-style-type: none"> • Aangeven dat het mogelijk is ondersteund te worden bij een keukentafelgesprek. Dit is nu alleen te vinden op de pagina over de Wmo-consulenten van de gemeente. Zij voeren Wmo-klassiek⁴ uit. • Actuele wachttijden vermelden. Bij de uitvoering van de zoekopdrachten in juli 2023, stonden de wachttijden voor Wmo-klassiek uit mei 2023 genoemd (3 maanden). In de maanden daarna stonden ook niet actuele wachttijden voor Wmo-klassiek op de webpagina⁵.
Vervoersvoorziening – tijdelijk	<p>Specifieke verbeteruggesties naast de hiervoor genoemde voor alle Wmo-zoekopdrachten: expliciet aangeven of:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het mogelijk is om een tijdelijke vervoersvoorziening te krijgen; • en zo ja: <ul style="list-style-type: none"> • wat de voorwaarden daarvoor zijn; • hoe deze tijdelijke voorziening kan worden aangevraagd.
Sombere dochter	Geen specifieke verbeteruggesties naast de hiervoor genoemde tips voor alle Wmo-zoekopdrachten.
Ondersteuning bij keukentafelgesprek	De verbeteruggestie over ondersteuning bij het keukentafelgesprek volgt uit de zoekervaring voor deze casus. De mogelijkheid voor ondersteuning wordt alleen genoemd bij de hulpvragen voor de Wmo-consulenten van de gemeente, niet voor andere Wmo-vragen.
Hulp nodig	Geen specifieke verbeteruggesties naast de hiervoor genoemde tips voor alle Wmo-zoekopdrachten.
Traplift	Geen specifieke verbeteruggesties naast de hiervoor genoemde tips voor alle Wmo zoekopdrachten.

⁴ Binnen de gemeente Nijmegen wordt onderscheid gemaakt naar Wmo-klassiek en Wmo-nieuw. Bij Wmo-klassiek gaat het om ondersteuningsvormen die voor de decentralisatie van 2015 al onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vielen. Concreet gaat het om: hulp bij het huishouden en hulpmiddelen (rolstoelen, vervoersvoorzieningen, woonvoorzieningen, overige hulpmiddelen).

⁵ Wij hebben voor de periode nadat de zoekopdrachten zijn uitgevoerd steeds op de eerste vrijdag van de maand gekeken welke wachttijd (met toelichting) vermeld stond:

- Augustus 2023 en september 2023: 3 maanden (situatie mei 2023)
- Oktober 2023 tot en met maart 2024: 4 maanden (situatie oktober 2023)
- April 2024: 4 maanden (situatie maart 2024)

Casus	Tips uit zoekervaringen op www.niimegen.nl
Casussen sociaal domein – vervolg -	
Hulp bij het huishouden - spoed	<p>Specifieke verbeteruggesties naast de hiervoor genoemde voor alle Wmo-zoekopdrachten: expliciet aangeven of:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het mogelijk is om met spoed huishoudelijke hulp te krijgen; • en zo ja: <ul style="list-style-type: none"> • wat de voorwaarden daarvoor zijn; • hoe deze spoed hulp kan worden aangevraagd. <p>Gegeven de wachttijd tot het keukentafelgesprek hebben de uitvoerders van de zoekopdrachten nu zelf geconcludeerd dat een spoedaanvraag niet mogelijk is. Mogelijk is dat niet de juiste conclusie. Hoe langer de wachttijd, hoe belangrijker het is dat duidelijk is of een spoedaanvraag mogelijk is.</p>
Ondersteuning mantelzorger	<p>Hoewel de regeling voor ondersteuning van mantelzorgers per 1 januari 2024 is vervallen, noemen wij hier toch nog de verbeteruggesties die zijn gedaan door de uitvoerders van de zoekopdrachten. Een deel is ook relevant voor andere webpagina's.</p> <p>Specifieke verbeteruggesties naast de hiervoor genoemde tips voor alle Wmo-zoekopdrachten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • uitleggen dat deze aanvraag niet bij gemeente moet worden gedaan; • uitleg geven over 088 telefoonnummer (schrikt mensen af, omdat ze denken dat het om een niet Nijmeegse organisatie gaat); • link opnemen naar de webpagina waarop het antwoord te vinden is. Er is nu verwezen naar https://mantelzorg-niimegen.nl/ waar de gebruiker zelf nog de pagina met het antwoord op zijn vraag moet zoeken.
Uitleg brieven Hulp bij invullen formulieren (nr. 26)	<ul style="list-style-type: none"> • Bij zoeken met brief, formulier, aanvraag en dergelijke; pop-up met een vraag. Voorbeeld voor brief: 'Heeft u een brief van de gemeente gekregen?' Dan uitleg wat je kunt doen, met directe links naar de juiste pagina.

Casus	Tips uit zoekervaringen op www.niimegen.nl
Casussen fysiek domein	
Kamer tijdelijk verhuren	Nagaan hoe de informatie vereenvoudigd kan worden: van de gebruiker wordt veel denk-, selectie- en analysekracht gevraagd.
Slopen melden Bouwvergunning aanvragen	<ul style="list-style-type: none"> • Link opnemen naar de webpagina waarop het antwoord te vinden is, en dus niet verwijzen naar de homepage van de Omgevingsdienst Regio Nijmegen (ODRN). • Nagaan hoe de informatie vereenvoudigd kan worden: van de gebruiker wordt veel denk-, selectie- en analysekracht gevraagd. <p>Toelichting: meerdere zoekers noemen de links op www.niimegen.nl veelbelovend: 'Lees op de pagina van de Omgevingsdienst Regio Nijmegen (ODRN) hoe u controleert of u een vergunning nodig heeft voor sloopwerkzaamheden'. De link leidt echter naar www.odrn.nl in plaats van naar de pagina waar het antwoord op de vraag staat. Het vergt het nodige zoekwerk om uit te komen bij een checklist waarmee antwoord op de vraag kan worden gekregen. Meerdere zoekers vinden de checklist moeilijk in te vullen. Het is niemand gelukt antwoord te krijgen op de vraag of een melding gedaan moet worden voor het slopen van het schuurtje / een vergunning nodig is voor de aanbouw aan de woning. Een van de vragen in de checklist is of een vergunning nodig is voor de werkzaamheden. Dat is nu juist de vraag.</p>
Duurzame bedrijfswagens	Geen
Parkeervergunning omzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Nagaan hoe de informatie vereenvoudigd kan worden: <ul style="list-style-type: none"> • de inwoners en raadsleden die zoekopdrachten hebben uitgevoerd, vinden dat er (te) veel tegels staan op https://www.niimegen.nl/diensten/parkeren-verkeer-en-vervoer/ • van de gebruiker wordt veel denk-, selectie- en analysekracht gevraagd.
Aanvragen betaald parkeren	<ul style="list-style-type: none"> • Nagaan hoe de informatie vereenvoudigd kan worden: de uitvoerders van de zoekopdrachten vinden dat er (te) veel tegels staan op https://www.niimegen.nl/diensten/parkeren-verkeer-en-vervoer/. Het aanvragen van betaald parkeren staat helemaal onderaan onder 'overig'. • Informatie gelijktrekken, nu wordt gesproken over: <ul style="list-style-type: none"> • meeste bewoners, een meerderheid, meer dan 50% van de bewoners; • uw wijk, uw buurt, uw parkeergebied, uw onderzoeksgebied. <p>Belangrijk om te weten voor een aanvrager: hoe ver in de buurt moet ik werven om mijn buurtgenoten ook een aanvraag te laten doen? En hoeveel doorlooptijd heb ik daarvoor?</p>

BIJLAGE 8 BIJ REKENKAMERBRIEF VINDBAARHEID EN BEGRIJPelijkheid VAN ZAKEN OP DE WEBSITE: AANPAK VAN HET DEELONDERZOEK

In deze bijlage is toegelicht hoe de Rekenkamer het deelonderzoek naar de vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op de website 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 overliet¹. 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 A: de vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op de website. 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 sluit de informatievoorziening via de gemeentelijke website aan op de wensen en verwachtingen van gebruikers?

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

1. Wat zijn de uitgangspunten van het beleid voor de digitale informatievoorziening aan inwoners?
2. In hoeverre passen de beleidsuitgangspunten bij de verwachtingen, wensen en behoeften van inwoners?
3. In hoeverre denkt de gemeente in de informatievoorziening 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 de toegang² tot informatie geborgd?
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?

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).

² Bij dit onderzoek gaat het niet om de zogenaamde digi-toegankelijkheid, die heeft betrekking op de toegang van digitale informatie voor mensen met een functiebeperking.

8. Hoe toegankelijk en begrijpelijk is de informatievoorziening van de gemeente voor gebruikers?
9. Hoe ervaren gebruikers de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van de gemeentelijke informatie?
10. Hoe wordt de raad door het college geïnformeerd over en betrokken bij de voortgang van het beleid gericht op de informatievoorziening?
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 vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op www.nijmegen.nl, 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 bevindingen³. 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 vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op www.nijmegen.nl 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, terwijl wij bij de start verwacht hadden deelonderzoek A (website) dan grotendeels afgerond te hebben.

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.

³ [Notitie Werkwijze Rekenkamer](#), versie voorjaar 2023, pagina 10.

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 gestelde vragen bij de Stips, de sociaal raadslieden en het KlantContactCentrum (KCC). Voor deelonderzoek A hebben wij zelf, met behulp van de <https://nijmegen.archiefweb.eu/#archive>, op een rij gezet welke producten tussen zomer 2022 en zomer 2023 het meest gezocht zijn.

Formuleren casussen voor zoekopdrachten

Wij hebben 34 casussen geformuleerd waarmee wij zoekopdrachten hebben uitgevoerd (zie volgende stap). 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. Met het oog op het nazorgonderzoek naar de toegang tot de Wmo⁴, hebben wij specifiek voor de Wmo een aantal extra casussen geformuleerd. De casussen die wij hebben gebruikt zijn opgenomen in bijlage 2.

Ongeveer de helft van deze casussen hebben we ook gebruikt voor deelonderzoek B (reactie van de gemeente op vragen van inwoners). In dat deelonderzoek hebben mystery guests de vragen uit de casussen – maar in hun eigen woorden – telefonisch of via de mail gesteld aan de gemeente of partijen die namens de gemeente taken uitvoeren.

Uitvoeren zoekopdrachten

De zoekopdrachten zijn uitgevoerd door verschillende groepen, namelijk door:

- Inwoners

Wij hebben inwoners geworven via het Zelfregiecentrum en uit en via een aantal [adviescommissies van het college](#), namelijk:

- adviescommissie Jeugd, Maatschappelijke Opvang- en Gehandicaptenbeleid;
- adviescommissie Kleurrijk Samenleven Nijmegen;
- Seniorenraad;
- Cliëntenraad Participatiewet Nijmegen.

In totaal hebben 17 inwoners elk drie tot vijf zoekopdrachten uitgevoerd.

- 17 leerlingen van bovenbouwklassen van Park Neerbosch, een school voor Voortgezet Speciaal Onderwijs in Nijmegen;
- vijf leden van de klankbordgroep uit de gemeenteraad;
- de leden van het onderzoeksteam van de Rekenkamer (externe onderzoekers, leden en secretaris 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.

⁴ Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning.

De leden van het onderzoeksteam van de Rekenkamer hebben gezocht met behulp van een checklist. Zij moesten zoeken volgens een vast protocol: eerst via het menu, dan via de zoekbalk en als dat beide geen antwoord opleverde via google. De inwoners, leerlingen en leden van de klankbordgroep hebben de zoekopdrachten uitgevoerd volgens de hardop-denken-methode. Deze methode houdt in dat zij de zoekopdrachten in aanwezigheid van een onderzoeker⁵ hebben uitgevoerd en bij de uitvoering steeds hun gedachten uitspraken. De inwoners, leerlingen en raadsleden mochten zelf kiezen hoe zij zochten: via het menu of via de zoekbalk. Met deze methode hebben we zicht gekregen op de echte gebruikerservaring.

Het verloop van alle uitgevoerde zoekopdrachten hebben we bijgehouden in een logboek.

Analyseren bevindingen uit zoekopdrachten

De in het logboek opgenomen beschrijvingen van het verloop van de zoekopdrachten hebben wij geanalyseerd. 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 uitgevoerde zoekopdrachten hebben wij gesprekken gevoerd met medewerkers binnen de organisatie die betrokken zijn bij de website. 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 teruggelgd bij de gesprekspartners. Hun eventuele opmerkingen hebben wij verwerkt in de definitieve versie van het verslag.

Ambtelijk wederhoor

Wij hebben de bevindingen uit de zoekopdrachten over de volledigheid van zaken op de website (bijlage 6) voorgelegd voor een ambtelijke toets op juistheid. Het zou immers zo kunnen zijn dat de uitvoerders van de zoekopdracht de informatie op de website als onvolledig beoordelen, terwijl de volledige informatie is opgenomen op een pagina die zij niet hebben gevonden. Dit leverde geen aanpassingen op. Desgevraagd bleek ook dat tussen het moment van het uitvoeren van de zoekopdrachten en de start van het ambtelijk wederhoor geen aanpassingen van de betreffende pagina's had plaatsgevonden.

⁵ In het geval van de leerlingen gebeurde dit in aanwezigheid van een leraar. De betreffende leraar is lid van de klankbordgroep uit de gemeenteraad en heeft eerst zelf in aanwezigheid van een onderzoeker zoekopdrachten uitgevoerd.

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

- de ervaring van de uitvoerders van de zoekopdrachten (vindbaarheid van zaken op de website, suggesties voor verbetering van de website);
- zaken die (op een andere manier) feitelijk zijn vastgesteld (gebruik van B1-taalniveau, wel of geen niet-digitaal alternatief genoemd op de webpagina).

Bevindingen uit zoekopdrachten beschikbaar gesteld aan Team Online

Op verzoek van de accountmanager van Team Online⁶ heeft de Rekenkamer de bevindingen uit de uitvoering van de zoekopdrachten (bijlage 3 tot en met 7) al voordat deze openbaar zijn gemaakt, gedeeld met Team Online. Op zich is dit ongebruikelijk. Wij hebben besloten aan dit verzoek te voldoen en de bevindingen al eerder beschikbaar te stellen, omdat 1) dit onderzoek gericht is op het verbeteren van de vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op de website, en 2) wij die ruimte ook al hadden voorzien in de wijze van rapporteren.

Rapportage

In dit Bijlagenboek zijn de bevindingen uit het deelonderzoek naar de vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op de website 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 vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op de website is de Rekenkamer ondersteund door onderzoekers van Ipsos I&O.

⁶ Voor een toelichting op Team Online verwijzen wij naar bijlage 10.

BIJLAGE 9 BIJ REKENKAMERBRIEF VINDBAARHEID EN BEGRIJPelijkheid VAN ZAKEN OP DE WEBSITE: TOETSINGSKADER

In deze bijlage is voor de deelvragen die leidend waren bij de uitvoering van het deelonderzoek naar de vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op de website 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 A1: Wat zijn de uitgangspunten van het beleid voor de digitale informatievoorziening aan inwoners?

Norm	Toetsingscriteria
1. Er is in het beleid aandacht voor de juistheid, volledigheid, duidelijkheid en vindbaarheid van digitale informatie.	<ul style="list-style-type: none">• In de beleidsstukken wordt specifiek ingegaan op de onderwerpen juistheid, volledigheid, duidelijkheid en vindbaarheid van digitale informatie.• Het beleid is vastgesteld door het college en de gemeenteraad.
2. Er zijn uitgangspunten, eisen en/of doelen benoemd waaraan digitale informatievoorziening moet voldoen.	<ul style="list-style-type: none">• In de beleidsstukken is uitgewerkt op welke wijze:<ul style="list-style-type: none">• invulling wordt gegeven aan wensen en verwachtingen van inwoners voor digitale informatievoorziening;• er aandacht is voor specifieke doelgroepen, met name wat betreft taalvaardigheid en digitale vaardigheid.

Deelvraag A2: In hoeverre passen de beleidsuitgangspunten bij de verwachtingen, wensen en behoeften van inwoners?

Norm	Toetsingscriteria
3. De uitgangspunten of doelen van het beleid voor de digitale informatievoorziening zijn in lijn met landelijke normen, eisen en/of uitgangspunten.	<ul style="list-style-type: none">• In het beleid wordt specifiek ingegaan op en verwezen naar landelijk normen, eisen en/of uitgangspunten wat betreft vindbaarheid, begrijpelijkheid, juistheid en volledigheid van informatie.

Deelvraag A3: In hoeverre denkt de gemeente in de informatievoorziening vanuit inwoners en waaruit blijkt dit?

Norm	Toetsingscriteria
4. De gemeente houdt met haar digitale informatievoorziening rekening met de wensen, behoeften en voorkeuren van haar inwoners.	<ul style="list-style-type: none">• De gemeente heeft inzicht in de verwachtingen, wensen en behoeften van gebruikers.• De gemeente gebruikt het inzicht in verwachtingen, wensen en behoeften als uitgangspunt voor het beleid.
5. De gemeente neemt maatregelen voor de toegang tot online informatie voor specifieke (niet-digitaal-vaardige en/of taalvaardige) groepen.	<ul style="list-style-type: none">• De gemeente heeft inzicht in de knelpunten waarmee specifieke doelgroepen (zoals niet-digitaal vaardigen en/of mensen met een taalachterstand) te maken (kunnen) hebben.• De gemeente anticipeert op de knelpunten waarmee specifieke doelgroepen (zoals niet-digitaal vaardigen en/of mensen met een taalachterstand) te maken (kunnen) hebben.

Deelvraag A4: In hoeverre en op welke wijze zijn de beleidsuitgangspunten vertaald naar de uitvoering?

Norm	Toetsingscriteria
6. De algemene doelen en uitgangspunten van het beleid gericht op digitale informatievoorziening zijn geconcretiseerd naar uitvoeringsplannen en beschrijvingen van de werkwijze.	<ul style="list-style-type: none">• 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 digitale informatievoorziening vastgelegd; daar waar van toepassing sluiten deze aan op landelijke normen, eisen en uitgangspunten.

Deelvraag A5: Op welke wijze wordt de toegang tot informatie geborgd?

Norm	Toetsingscriteria
7. De gemeenten werkt volgens een cyclisch, continu proces van monitoring en verbetering, waarbij feedback van inwoners wordt verwerkt.	<ul style="list-style-type: none">• Er wordt gecheckt of gemonitord of beleidsuitgangspunten voldoende aansluiten bij de verwachtingen, wensen en behoeften van inwoners.• Er vindt een interne check plaats voordat zaken op de website worden geplaatst; hierop wordt toezicht gehouden.• Er vindt een interne check plaats op de actualiteit van zaken die op de website geplaatst zijn; hierop wordt toezicht gehouden.• De gemeente biedt inwoners en medewerkers mogelijkheden om feedback te geven over de digitale informatievoorziening.• De feedback van inwoners en medewerkers wordt zichtbaar gebuikt om informatievoorziening te verbeteren.
8. De gemeente maakt medewerkers zichtbaar bewust van hun verantwoordelijkheden ten aanzien van het bewaken van de toegankelijkheid van informatie.	Voor een goed proces van bewustwording geldt: <ul style="list-style-type: none">• 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 A6: In hoeverre wordt de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van de gemeentelijke informatievoorziening gemonitord?

Norm	Toetsingscriteria
9. De gemeente ziet toe op de juistheid, volledigheid, duidelijkheid en vindbaarheid van haar digitale informatie.	<ul style="list-style-type: none">• 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 digitale informatievoorziening.
10. De gemeente zet passende instrumenten in om de aansluiting van de digitale informatievoorzieningen op verwachtingen, wensen en behoeften te achterhalen.	<ul style="list-style-type: none">• De gemeente betreft gebruikers bij het ontwikkelen en verbeteren van de digitale informatievoorziening.• Er is sprake van monitoring om zicht te krijgen op de waardering voor de informatievoorziening.

Deelvraag A7: In hoeverre en op welke wijze worden de uitkomsten van de monitoring gebruikt voor verbetering?

Norm	Toetsingscriteria
11. De gemeente gebruikt inzichten vanuit de monitoring in uitvoerings- en verbeterplannen voor de digitale informatievoorziening.	<ul style="list-style-type: none">• De gemeente gebruikt feedback over de kwaliteit van en ervaringen met de digitale informatievoorziening bij het verder ontwikkelen en verbeteren daarvan.• Verbeterplannen worden geïmplementeerd en er wordt toegezien op het effect.

Deelvraag A8: Hoe toegankelijk en begrijpelijk is de informatievoorziening van de gemeente voor gebruikers?

Norm	Toetsingscriteria
12. De informatie op de website voldoet aan de te stellen eisen wat betreft juistheid, volledigheid, duidelijkheid en vindbaarheid.	<ul style="list-style-type: none">• Taalniveau B1 wordt toegepast.• Lessen uit de <i>Direct Duidelijk Tour</i> worden toegepast.• De gemeente zorgt ervoor dat de informatie juist, volledig, duidelijk en vindbaar is.

Deelvraag A9: Hoe ervaren gebruikers de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van de gemeentelijke informatie?

Norm	Toetsingscriteria
13. Gebruikers waarderen de digitale informatie van de gemeente op de daaraan te stellen eisen.	<ul style="list-style-type: none">• De informatie is in de ogen van gebruikers vindbaar, juist, volledig en duidelijk.

Deelvraag A10: Hoe wordt de raad door het college geïnformeerd over en betrokken bij de voortgang van het beleid gericht op de informatievoorziening?

Deelvraag A11: In hoeverre is de raad in staat zijn kaderstellende en controlerende taak uit te voeren?

Norm	Toetsingscriteria
14. De raad is in staat om zijn kaderstellende en controlerende taak uit te voeren.	<ul style="list-style-type: none">• De raad wordt door het college betrokken bij het formuleren van beleid rond de digitale informatievoorziening.• Het college informeert de raad over ontwikkelingen omtrent de digitale informatievoorziening.• De raad vraagt actief naar ontwikkelingen omtrent de digitale informatievoorziening.• De raad ontvangt periodiek voortgangs- en verantwoordingsinformatie over de digitale informatievoorziening.• De raad is in staat om op basis van de verkregen informatie te controleren en bij te sturen.

BIJLAGE 10 BIJ REKENKAMERBRIEF VINDBAARHEID EN BEGRIJPELIJKHEID VAN ZAKEN OP DE WEBSITE: OVERZICHT VAN GEÏNTERVIEWDEN

Als onderdeel van het onderzoek naar de vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op de website 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 sprak¹. 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.

Team Online

In de zomer van 2020 heeft het Gemeentelijk Management Team (GMT) besloten tot het vormen van Team Online. De aanleiding was dat 'momenteel drie organisatieonderdelen verantwoordelijk [zijn] voor de online dienstverlening: Publiekszaken, Informatie en Advies en Communicatie. Deze onderdelen worden technisch ondersteund door de iRvN². (...). Elk van deze drie organisatieonderdelen probeert op eigen wijze het hoofd te bieden aan de veranderende omgeving. Gebleken is dat zonder een duidelijke opdracht, structuur en voldoende capaciteit, de slagkracht ontbreekt om de steeds complexere uitdagingen het hoofd te bieden'. Het GMT koos voor de 'basis-variant' voor Team Online. Daarmee heeft Team Online twee hoofdopdrachten: het op orde houden van www.nijmegen.nl en ervoor zorgen dat de satellietwebsites³ (80) voldoen aan de landelijke en gemeentelijke normen, waaronder die voor toegankelijkheid. Hiervoor is voor de jaren 2021 tot en met 2024 € 1,5 miljoen beschikbaar. Team Online is een netwerkteam. Dit betekent dat de medewerkers afkomstig zijn uit verschillende onderdelen van de organisatie en dat zij ook verschillende leidinggevenden hebben, namelijk de manager van het organisatieonderdeel dat hen 'levert' aan Team Online. Team Online heeft zelf geen leidinggevende. Binnen de gemeente is niemand eindverantwoordelijk of beslissingsbevoegd voor de uitvoering van de taken door Team Online.

In de rapportagefase van deel A en B van dit onderzoek besloot het GMT dat het belangrijk is het werk van Team Online na 2024 te continueren. Hiervoor is het nodig dat de verschillende afdelingen structureel capaciteit beschikbaar stellen aan Team Online en dat er structureel budget beschikbaar komt. In de P&C-cyclus⁴ zal hiertoe een voorstel worden gedaan. Uitgangspunt van dit voorstel is het scenario 'Koers houden'⁵ waarbij Team Online met 'minimale middelen de online aanwezigheid van de gemeente Nijmegen op peil houdt met minimale inzet op ontwikkeling'.

De Rekenkamer sprak de volgende leden van Team Online:

- Accountmanager
- UX-designer (klantreisspecialist). UX staat voor User Experience. Een UX-designer is een software-, web- of app-ontwikkelaar die zich richt op de ervaring van gebruikers.
- Content managers (2). Een content manager verzorgt de inhoud (tekst, afbeeldingen, video, audio) op een website.

² iRvN: ICT Rijk van Nijmegen.

³ Satellietwebsite: naast www.nijmegen.nl zijn er zo'n 80 andere websites van de gemeente Nijmegen. Dit worden satellietwebsites genoemd.

⁴ P&C-cyclus: Planning- en Control cyclus. Hiermee wordt de cyclus Koersdocument – Begroting – Voortgangsrapportage – Jaarstukken bedoeld.

⁵ Naast dit scenario zijn een scenario met een lager en een scenario met een hoger ambitieniveau voorgelegd.

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 multidisciplinair en complex zijn, in samenspel met externe partijen (zoals bedrijfsleven, maatschappelijke organisaties, woningbouwverenigingen en onderwijsinstellingen) en die om een integrale afweging en sturing vragen'⁶. 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 gemeente-brede 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 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.

⁶ Bron: Vervolg opgavegericht werken – bestuurlijke agenda van de Nijmeegse opgaven (GMT 17 januari 2024).

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 Stips⁷. 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)⁸. In de praktijk wordt de publieksvoorlichter bij de Stips niet volledig ingezet als publieksvoorlichter, maar ook als werkbegeleider⁹. 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.

⁷ 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.

⁸ 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.

⁹ 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

BIJLAGE 11 BIJ REKENKAMERBRIEF VINDBAARHEID EN BEGRIJPELIJKHEID VAN ZAKEN OP DE WEBSITE: VERKLARING GEBRUIKTE AFKORTINGEN

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

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.
BSR	Belastingsamenwerking Rivierenland
B&W	Burgemeester en Wethouders
DigiD	Digitale Identiteit. Vaak nodig om digitaal iets te regelen bij een (semi)overheidsorganisatie.
GMT	Gemeentelijk Management Team
KCC	KlantContactCentrum
P&C	Planning en Control
SMART	Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch Tijdgebonden
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning