

Onderwerp

Raadsvoorstel rekenkameronderzoek Informatievoorziening en dienstverlening

Opsteller	Jelly Smink	Collegebesluit	Nvt, raadsvoorstel opgesteld door Rekenkamer
Programma	Bestuur en Organisatie	Behandeldatum Raad	
Portefeuillehouder	H.M.F. Bruls	Status	Openbaar

Samenvatting

De Rekenkamer heeft onderzoek gedaan naar de informatievoorziening en dienstverlening¹ door de gemeente aan inwoners. Het onderzoek bestond uit vier deelonderzoeken:

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

De bevindingen uit de deelonderzoeken zijn in 2024 in de vorm van vier afzonderlijke Rekenkamerbrieven aan de raad aangeboden. Op basis van deze bevindingen heeft de Rekenkamer een overkoepelend rapport opgesteld met daarin conclusies en aanbevelingen. In dit raadsvoorstel staat hoe de gemeenteraad van Nijmegen uitvoering wil geven aan de aanbevelingen.

Voorstel

1. De conclusies en aanbevelingen in het Rekenkamerrapport 'Samen de vrijblijvendheid voorbij!' integraal over te nemen.
2. Het college opdracht te geven binnen zes weken na besluitvorming door de raad een plan van aanpak op te stellen voor het verbetertraject voor informatievoorziening en dienstverlening en daarbij in elk geval in te gaan op de punten zoals genoemd in aanbeveling 1 en 2.
3. Het college de opdracht te geven de raad tenminste één keer per jaar te informeren over de voortgang van de verbetering van de dienstverlening en daarbij de aandachtspunten uit aanbeveling 3 in acht te nemen.
4. Het college te verzoeken om in de termijnagenda van de gemeenteraad op te nemen wanneer:
 - a. betrokkenheid van de raad aan de orde is bij de uitvoering van het plan van aanpak;
 - b. de raad geïnformeerd wordt over de uitvoering van het plan van aanpak.
5. Als raad de voortgangsrapportages vanuit het college te agenderen en bespreken.

Aanleiding

De Rekenkamer heeft om meerdere redenen besloten tot dit onderzoek. Zo kreeg de Rekenkamer vanuit inwoners en fracties diverse suggesties voor onderzoek die te maken

¹ Voor de leesbaarheid schrijven wij hierna dienstverlening waar het gaat om zowel dienstverlening als informatievoorziening aan Nijmegenaren.

hebben met de informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners. Ook het DoeMee-onderzoek van de Vereniging van Rekenkamers naar klachtbehandeling paste hierbij. Daarnaast kreeg de Rekenkamer al jaren signalen over tekortkomingen in openbare bekendmakingen. Zij heeft daarvoor sinds 2018 aandacht gevraagd. Ondanks een verbetertraject liet de kwaliteit nog steeds te wensen over. Omdat informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners één van de kerntaken van een gemeente is, heeft de Rekenkamer besloten vier deelonderzoeken uit te voeren. De Rekenkamer heeft ervoor gekozen om eerst de bevindingen uit de deelonderzoeken met de raad te delen in de vorm van een Rekenkamerbrief. Na afronding van de vier deelonderzoeken heeft de Rekenkamer op basis van alle bevindingen, conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan. Deze zijn opgenomen in het Rekenkamerrapport 'Samen de vrijblijvendheid voorbij!'.

De deelonderzoeken waren:

- Deel A: vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op de website
- Deel B: reactie op vragen
- Deel C: klachtbehandeling
- Deel D: kwaliteit van openbare bekendmakingen

De gemeenteraad van Nijmegen heeft in 2018 besloten dat rekenkamerrapporten altijd voorzien worden van een raadsvoorstel. Op die manier is duidelijk wat er gebeurt met de aanbevelingen en hoe de gemeenteraad stuurt op het nakomen van de gemaakte afspraken. In de Verordening gemeentelijke rekenkamer Nijmegen 2024 is vastgelegd dat vanaf 2024 de Rekenkamer het raadsvoorstel opstelt en dit gelijktijdig met het rapport aan de gemeenteraad aanbiedt.

Klankbordgroep van raadsleden

Gedurende de looptijd van dit onderzoek zijn er in de periode tussen juni 2023 en februari 2025 bijeenkomsten geweest met de klankbordgroep, bestaande uit raadsleden en fractievolgers. In die bijeenkomsten is het gesprek gevoerd aan de hand van toelichtingen van de Rekenkamer op de aanpak van en bevindingen uit de deelonderzoeken. Een aantal leden van de klankbordgroep heeft in deel A van het onderzoek (website) zoekopdrachten uitgevoerd. In de bijeenkomst met de klankbordgroep in februari 2025 is een concept van dit raadsvoorstel besproken.

Beoogde impact

Met dit voorstel wordt beoogd dat de gemeente Nijmegen de informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners verbetert door de aanbevelingen uit het onderzoek een goede plek te geven in beleid en (bij)sturing van de uitvoering.

Argumenten

De Rekenkamer heeft in het onderzoek vastgesteld dat medewerkers met daadkracht en groot verantwoordelijkheidsbesef hun werk doen en dat er daardoor veel goed gaat. De Rekenkamer heeft ook vastgesteld dat medewerkers vaak de benodigde randvoorwaarden missen voor de uitvoering van hun werk. Zij worden onvoldoende ondersteund door hun managers en het bestuur (college en gemeenteraad). Hierdoor schiet de dienstverlening op onderdelen tekort. Het geheel overziend constateert de Rekenkamer dat er een kloof bestaat tussen wens en werkelijkheid. De praktijk laat zien dat de (werk)processen niet altijd aansluiten op de behoeften van inwoners. Dit is vooral voor kwetsbare Nijmegenaren een probleem.

Uitvoering van de aanbevelingen helpt om de dienstverlening te verbeteren door gebruik te maken van verbetersuggesties van medewerkers en in balans te brengen met de eerder geformuleerde voornemens.

Kanttekeningen

De gemeente wil dat Nijmegenaren centraal staan en dienstbaar benaderd worden. De praktijk laat zien dat dit niet eenvoudig is. De Rekenkamer constateert echter ook dat er voldoende beleidsuitgangspunten en voornemens zijn om dit waar te maken, en ook dat medewerkers veel goede ideeën hebben om de uitvoering te verbeteren. Het echt centraal stellen van inwoners en hen dienstbaar benaderen vereist vasthoudendheid, een lange adem en dat bestuur en management hun rol pakken. Het is de rol van het college de uitvoering aan te sturen en de raad te informeren over de bereikte resultaten. Het is de rol van het management de verantwoordelijkheid te nemen om de bestuurlijke afspraken te realiseren. De rol van de raad is om als controlerend orgaan na te gaan of het college de afspraken met de raad nakomt.

Financiën

Voor het verbeteren van de dienstverlening is vanuit het coalitieakkoord een bedrag van € 500.000 structureel per jaar extra begroot. Voor de versterking van de bedrijfsvoering is afgerond in 2025 € 3,5 mln. en vanaf 2026 € 3,7 mln. beschikbaar gesteld; een deel van dat bedrag is bedoeld voor de structurele invulling van Team Online. De raad vraagt het college in het op te stellen plan van aanpak op hoofdlijnen aan te geven wat de benodigde (extra) inzet van financiële en personele middelen is. De raad vraagt verder van het college dat het in de jaarlijkse voortgangsrapportage onder meer aangeeft of eventueel aanpassingen in de inzet van middelen nodig zijn.

Vervolg

De verbetering van de dienstverlening vergt een gestructureerde meerjarenaanpak. Daarom is het belangrijk te gaan werken op basis van een plan van aanpak en de raad ten minste één keer per jaar te informeren over de stand van zaken en eventuele aanpassingen in het plan van aanpak op inhoud, inzet van middelen en/of planning.

Bijlagen

- Overkoepelend Rekenkamerrapport informatievoorziening en dienstverlening 'Samen de vrijblijvendheid voorbij!'
- Rekenkamerbrief en bijlagenboek deelonderzoek A: vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op de website
- Rekenkamerbrief en bijlagenboek deelonderzoek B: reactie op vragen
- Rekenkamerbrief en bijlagenboek deelonderzoek C: klachtbehandeling
- Rekenkamerbrief en bijlagenboek deelonderzoek D: kwaliteit openbare bekendmakingen

Alle bijlagen staan in het [iBabsoverzicht voor het rekenkameronderzoek informatievoorziening en dienstverlening](#).