

Gemeenteraad gemeente Nijmegen

(iaa: College van B&W, fracties)

Datum 3 december 2024
Betreft Rekenkamerbrief informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners – deelonderzoek D

Postadres

Gemeente Nijmegen
BM60
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres

Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon

Jelly Smink
j.smink@nijmegen.nl
T 024 – 329 23 38

Ons kenmerk

BM60/14/ E24.002702

Geachte leden van de gemeenteraad,

De Rekenkamer doet onderzoek naar de informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners. Dit onderzoek bestaat uit vier delen:

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

Per deelonderzoek rapporteren wij de bevindingen aan de gemeenteraad in de vorm van een Rekenkamerbrief. Na afronding van alle deelonderzoeken stellen wij een overkoepelend rapport op¹.

Deze Rekenkamerbrief vervolgt met de belangrijkste bevindingen over de kwaliteit van openbare bekendmakingen (deelonderzoek D). Daarna is een korte toelichting opgenomen op de aanleiding en aanpak van dit deelonderzoek. Meer gedetailleerde informatie is in het Bijlagenboek bij deze Rekenkamerbrief opgenomen.

¹ Het verschil tussen een Rekenkamerbrief en een Rekenkamerrapport is:

- In een Rekenkamerbrief rapporteren wij alleen bevindingen. Wij geven daarover geen oordeel, trekken geen conclusies en doen geen aanbevelingen. Voorafgaand aan de verzending van een Rekenkamerbrief aan de gemeenteraad, worden de gepresenteerde feiten getoetst op juistheid in het kader van ambtelijk wederhoor.
- In een Rekenkamerrapport zetten wij de (geverifieerde) bevindingen af tegen normen. Op basis daarvan spreken wij een oordeel uit, trekken wij conclusies en geven wij aanbevelingen. Voordat wij een Rekenkamerrapport aan de gemeenteraad aanbieden, stellen wij het college van B&W in de gelegenheid te reageren op de conclusies en aanbevelingen.

De belangrijkste bevindingen uit het deelonderzoek naar de kwaliteit van openbare bekendmakingen

De belangrijkste bevindingen over de inhoud van de openbare bekendmakingen zijn:

- Bijna alle titels bevatten informatie over wat, waar en wanneer gaat gebeuren.
- Naast de titel is nooit inhoudelijke informatie opgenomen.
- Stukken worden bijna nooit (meer) ter inzage gelegd.
- Als een link naar achterliggende stukken is opgenomen, werkt deze bijna nooit.
- Om achterliggende stukken in te zien moet bijna altijd gebeld of gemaild worden.
- In driekwart van de gevallen bleek een stuk niet op locatie in te zien; in de helft van de gevallen ontvingen wij de opgevraagde stukken binnen twee werkdagen.
- De informatie over de mogelijk in te zetten rechtsmiddelen verschilt per type besluit.
- De effectieve doorlooptijd voor het maken van bezwaar is in een kwart van de bekendmakingen ruim minder dan zes weken.

De belangrijkste bevindingen rond het proces van openbare bekendmakingen zijn:

- Sinds oktober 2011 worden openbare bekendmakingen alleen digitaal gepubliceerd, er is geen niet-digitaal alternatief meer.
- Het resultaat van activiteiten uit het verbetertraject is niet herleidbaar getoetst en vastgelegd.
- Er is niemand integraal verantwoordelijk voor de kwaliteit van openbare bekendmakingen.
- Er bestaat geen overzicht van welke medewerkers welke openbare bekendmakingen verzorgen.
- Het bewaken van de kwaliteit van openbare bekendmakingen wordt aan individuele medewerkers over gelaten.
- Er wordt niet systematisch geleerd van signalen over tekortkomingen in de kwaliteit van openbare bekendmakingen.
- Er is geen zicht op de ervaringen en behoeften van inwoners met openbare bekendmakingen.

Daarnaast gaven gesprekspartners aangrijpingspunten voor verbeteringen van de openbare bekendmakingen.

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

- Bijlage 1: Toelichting op de belangrijkste bevindingen
- Bijlage 2: Geanalyseerde openbare bekendmakingen
- Bijlage 3 tot en met 7: Resultaten uit de geanalyseerde openbare bekendmakingen
- Bijlage 8: Overzicht eerder afgegeven signalen door de Rekenkamer over de kwaliteit van openbare bekendmakingen
- Bijlage 9 tot en met 11: Onderzoeksverantwoording
- Bijlage 12: Verklaring van gebruikte afkortingen en begrippen.

Aanleiding voor het deelonderzoek naar de kwaliteit van openbare bekendmakingen

Sinds het voorjaar van 2018 vragen wij aandacht voor de kwaliteit openbare bekendmakingen. Wij deden dat door voorbeelden van tekortkomingen in openbare bekendmakingen die wij ontvingen van een oplettende inwoner, door te sturen naar de organisatie. Daarnaast zijn wij in onze [aanbiedingsbrieven bij de jaarverslagen sinds 2018](#) ingegaan op deze problematiek. Ondanks deze signalen en het naar aanleiding daarvan ingezette verbetertraject door de organisatie, is ons beeld dat de kwaliteit van openbare bekendmakingen nog steeds te wensen over laat. Dat is voor ons reden – als deelonderzoek D - meer systematisch inzicht te vergaren in de aard van de tekortkomingen en de mate waarin deze voorkomen. Tevens willen we verklaringen zien te vinden voor het feit dat ondanks de afgegeven signalen en verbetertrajecten, zich steeds weer dezelfde tekortkomingen voordoen.

Korte toelichting op de aanpak van het deelonderzoek naar de kwaliteit van openbare bekendmakingen

Voor de vier deelonderzoeken zetten wij deels dezelfde en deels specifieke methoden van onderzoek in. Voor alle vier de deelonderzoeken voeren wij een documentenanalyse uit, en gaan wij (in groepsverband) in gesprek met betrokkenen. In die gesprekken toetsen wij de bevindingen uit de documentenanalyse en dat wat wij in de praktijk aantreffen.

Om zicht te krijgen op de kwaliteit van openbare bekendmakingen hebben wij 82 openbare bekendmakingen geanalyseerd aan de hand van kwaliteitscriteria die volgen uit wet- en regelgeving, het rapport ‘Informeren = Publiceren?’ van de Nationale Ombudsman en diverse landelijke handreikingen. Onze focus ligt hierbij – net als in de afgelopen jaren - op de informatievoorziening aan inwoners.

Gelijktijdig met deze Rekenkamerbrief sturen wij u de Rekenkamerbrief met de bevindingen uit deelonderzoek C: klachtenbehandeling. Eind april 2024 ontving u van ons al de Rekenkamerbrieven naar aanleiding van de deelonderzoeken [A \(de vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op de website\)](#) en [B \(de reactie van de gemeente op vragen van inwoners\)](#).

Nu alle deelonderzoeken zijn afgerond stellen wij een overkoepelend rapport op met daarin een oordeel, conclusies en aanbevelingen. De verbeteringen die inmiddels zijn doorgevoerd of gepland naar aanleiding van de bevindingen uit deel A en B verwerken wij in het overkoepelende rapport.

Wanneer u vragen heeft naar aanleiding van deze brief, kunt u contact opnemen met de secretaris van de Rekenkamer: j.smink@nijmegen.nl of 024 – 329 23 38.

Met vriendelijke groet,

J. van den Broek
Voorzitter Rekenkamer Nijmegen

J. Smink
Secretaris Rekenkamer Nijmegen

Deze brief en het Bijlagenboek bij deze brief zijn te vinden via www.nijmegen.nl/rekenkamer of in iBabs op de pagina voor het [rekenkameronderzoek naar informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners](#). Daar staan ook de Rekenkamerbrieven en bijbehorende Bijlagenboeken van de andere deelonderzoeken.