



Dienstverlening in de gemeente Nijkerk

Rekenkameronderzoek
naar de dienstverlening
op het gebied van bouw,
wonen en woonomgeving

15 juli 2020



REKENKAMERCOMMISSIE
**VALLEI &
VELUWERAND**

COLOFON

De rekenkamercommissie

De rekenkamercommissie Vallei en Veluwerand is een gemeenschappelijke onafhankelijke rekenkamercommissie van de gemeenten Barneveld, Bunnik, Bunschoten, Leusden, Nijkerk, Renswoude, Scherpenzeel, Woudenberg en Zeewolde.

De externe commissie bestaat uit een voorzitter en vier leden: de heer J. van Zomeren (voorzitter), mevrouw F.T. van de Vlierd (lid/plaatsvervangend voorzitter), de heer M. Pen (lid), de heer J.G.W. Scheltinga (lid) en de heer H.M. ter Beek (lid). De commissie heeft twee ambtelijke onderzoekers / secretarissen: mevrouw I.M.T. Spoor en mevrouw E. de With (tot 1 maart 2020), mevrouw M. Barel-Glashouwer (vanaf 1 juli 2020).

Inhoudsopgave

Bestuurlijke samenvatting	4
1. Inleiding	6
1.1 Aanleiding onderzoek.....	6
1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen	7
1.3 Onderzoekaanpak	8
1.4 Afbakening.....	9
2. Typen dienstverlening en stand van zaken in Nijkerk	10
2.1 Servicenormen en monitoring	10
2.2. Uitkomsten recente onderzoeken naar dienstverlening in Nijkerk.....	15
3. Effectiviteit van beleid	19
3.1 Doelstellingen en beleidskaders	19
3.2 Actualiseren beleid.....	21
3.3 Project dienstverlening	21
4. Verklaringen achterblijvende dienstverlening	23
4.1 “Goede dienstverlening”	23
4.2 Aanvraag en afhandelingsproces	25
4.3 Communicatie en informatievoorziening	30
4.4 Verwachtingen van inwoners.....	31
4.5 Organisatiestructuur en houding van medewerkers	32
4.6 Werkdruk, ziekteverzuim en vacatures.....	33
4.7 Zaaksysteem Djuma	34
4.8 Overige redenen achterblijvende dienstverlening	35
5. Toegankelijkheid website	36
6. Conclusies en aanbevelingen	37
6.1 Conclusies.....	37
6.2 Aanbevelingen.....	39
7. Bestuurlijke reactie van het college en nawoord rekenkamercommissie	40
7.1 Bestuurlijke reactie	40
7.2 Nawoord rekenkamercommissie	42
Bijlage 1 Bronnenlijst	43
Bijlage 2 Respondenten	45
Bijlage 3 Terugbelverzoeken per team gemeente Nijkerk, mei 2019 t/m jan 2020	46
Bijlage 4 Resultaten uit Burgerpeiling WSJG 2018, gemeente Nijkerk (I&O research)	47
Bijlage 5 Definities digitale beschikbaarheidsniveaus en volwassenheidsniveaus	49
Bijlage 6 Front- en backoffice organisatiemodel, begrippen frontoffice, midoffice, backoffice	52
Bijlage 7 Processchema Melding Openbare Ruimte	53
Bijlage 8 Meetlat dienstverlening email en telefoon (SCC Consultancy)	54
Bijlage 9 Quick Scan Toegankelijkheid Gemeente Nijkerk	55

Bestuurlijke samenvatting

Aanleiding onderzoek

In 2018 bleek uit een landelijke burgerpeiling dat de tevredenheid over de dienstverlening in Nijkerk op het gebied van bouw en wonen en woonomgeving lager was dan het landelijk gemiddelde. Voor de auditcommissie van de gemeenteraad in Nijkerk was dit een aanleiding om de rekenkamercommissie te vragen om de effectiviteit van het dienstverleningsbeleid en de oorzaken van de achterblijvende dienstverlening te onderzoeken. De rekenkamercommissie heeft het onderzoek uitgevoerd in de periode augustus 2019 tot en met april 2020.

Effectiviteit dienstverlening niet optimaal

Uit het onderzoek komt naar voren dat de effectiviteit van de dienstverlening op het gebied van bouw en wonen en woonomgeving niet optimaal is en verbeterd kan worden.

Een actueel dienstverleningsbeleidsplan met concrete doelstellingen ontbreekt. Daardoor is feitelijk niet te zeggen of de dienstverlening effectief is. De gemeente is al jaren van plan om het beleid te actualiseren, maar telkens waren er andere prioriteiten, was er sprake van ambtelijke onderbezetting en kwam het er niet van om het beleid te actualiseren. Desondanks had de gemeentelijke organisatie wel aandacht voor de dienstverlening. Dit blijkt onder andere uit diverse lopende acties om de dienstverlening te verbeteren. Zo heeft de gemeente Nijkerk aan de afhandeling van meldingen en terugbeldverzoeken de laatste tijd veel aandacht geschonken. De rekenkamercommissie ziet dat daar resultaten worden behaald, maar constateert ook dat het nog beter kan.

Wel heeft de gemeente actuele concrete servicenormen geformuleerd voor de dienstverlening. Deze servicenormen gaan bijvoorbeeld over reactietermijnen op brieven en e-mail, telefonische bereikbaarheid en wachttijden bij het loket. Het team kwaliteit dienstverlening monitort deze normen, maar meet deze in veel gevallen niet concreet. Het betreft voor een deel schattingen van ambtenaren en de terugkoppeling in de organisatie is niet optimaal. Ten aanzien van de wachttijden bij het loket blijkt uit het onderzoek dat inwoners vlot worden geholpen.

Oorzaken achterblijvende dienstverlening

Er zijn diverse oorzaken voor de achterblijvende dienstverlening. Zo zijn er knelpunten bij de registratie van de meldingen openbare ruimte, waardoor de gemeente inwoners niet juist en tijdig kan informeren. Verder is bij vergunningsaanvragen de afstemming binnen de gemeente en tussen de gemeente en de OddV (Omgevingsdienst de Vallei) niet optimaal. Daardoor weet de aanvrager soms niet bij wie hij/zij informatie kan inwinnen. Ook is de organisatiestructuur met 28 zelfsturende teams volgens de rekenkamercommissie een belangrijke oorzaak voor de achterblijvende dienstverlening. Sinds de organisatiewijziging in 2016, is de gemeente Nijkerk vooral intern bezig geweest met het organiseren van de zelfsturende teams. In diverse teams wordt sturing gemist.

Toegankelijkheid website

De rekenkamercommissie heeft ook de digitale toegankelijkheid van de nieuwe website van de gemeente Nijkerk laten onderzoeken. Hieruit blijkt dat de toegankelijkheid sterk verbeterd is ten opzichte van de oude website. Om de toegankelijkheid van de website verder te verbeteren, heeft de rekenkamercommissie nog een aantal aanbevelingen gedaan (zie bijlage 9, hoofdstuk 3).

Advies rekenkamercommissie

De rekenkamercommissie adviseert het college en de raad van de gemeente Nijkerk onder andere om:

- het dienstverleningsbeleid te actualiseren en de OddV (Omgevingsdienst de Vallei) hierbij te betrekken;
- door te gaan met het verbeteren van de afhandelingen van terugbelverzoeken en meldingen openbare ruimte;
- de afstemming te verbeteren tussen de OddV en de gemeente bij complexe vergunningsaanvragen;
- de organisatiestructuur met 28 zelfsturende teams te heroverwegen en haast te maken met het implementeren van het geplande organisatieplan in 2020.

1. Inleiding

De auditcommissie van de gemeenteraad van Nijkerk heeft de rekenkamercommissie in januari 2019 gevraagd een onderzoek uit te voeren naar de dienstverlening van de gemeente op het gebied van bouw en wonen en woonomgeving. Vervolgens heeft de rekenkamercommissie een onderzoeksopzet uitgewerkt, die aansluitend met de auditcommissieleden is afgestemd. In augustus 2019 is de rekenkamercommissie gestart met de uitvoering van het onderzoek.

1.1 Aanleiding onderzoek

In 2018 heeft de gemeente Nijkerk een burgerpeiling laten uitvoeren naar de waardering van de woonomgeving, zorg en welzijn, de relatie tussen de burger en de gemeente, de gemeentelijke dienstverlening en de digitale faciliteiten (I&O Research, Burgerpeiling WSJG Gemeente Nijkerk, november 2018). In deze burgerpeiling is aan 2000 inwoners gevraagd een lijst met vragen in te vullen over de betreffende onderwerpen. 590 Inwoners hebben de vragenlijst ingevuld. De vragen met betrekking tot de dienstverlening hadden vooral betrekking op bouwen en wonen, woonomgeving en burgerzaken. De resultaten uit het deel van de burgerpeiling dat betrekking heeft op de dienstverlening, de digitale faciliteiten en de communicatie/informatievoorziening staan in tabel 1.1. De resultaten laten zien dat de dienstverlening in Nijkerk wel een voldoende scoort, maar lager is dan de landelijke gemiddelden. Dit was de reden voor de auditcommissie om de rekenkamercommissie te vragen hier nader onderzoek naar uit te voeren.

Tabel 1.1: Waardering gemeentelijke dienstverlening Nijkerk in 2018 (uit Burgerpeiling, I&O Research, 2018)

Waardering door inwoners in rapportcijfers	Rapportcijfer Nijkerk 2018	Gemiddelde Nederland	Benchmark-range
Gemeentelijke dienstverlening (totaal)	6.5	6.8	6.3-7.5
<i>Uitgesplitst naar:</i>			
Burgerzaken	6.7		
Woonomgeving	6.0		
Bouwen en wonen	6.5		
Digitale faciliteiten (totaal)	6.8	6.9	6.4-7.3
<i>Uitgesplitst naar:</i>			
Burgerzaken	7.0		
Woonomgeving	6.6		
Bouwen en wonen	6.7		
Waardering communicatie/voorlichting (totaal)	6.5	6.7	6.3-7.3
<i>Uitgesplitst naar:</i>			
Burgerzaken	6.7		
Woonomgeving	5.9		
Bouwen en wonen	6.5		

De onderzoekers van de burgerpeiling geven aan dat de lagere waardering met name zit in houding en gedrag van de gemeenteambtenaren en de communicatie en voorlichting. Met name het nakomen van afspraken en toezeggingen en het monitoren daarvan kan volgens de onderzoekers verbeterd worden. Zoals ook te zien is in bovenstaande tabel waren inwoners positiever over burgerzaken dan zaken die met de woonomgeving en bouwen en wonen te maken hadden. De auditcommissieleden hebben daarom aangegeven dat het rekenkameronderzoek zich niet hoeft te richten op de dienstverlening van burgerzaken.

In het eerste kwartaal van 2019 heeft de gemeente Nijkerk door BMC een organisatieanalyse laten uitvoeren (BMC, Koesteren en kiezen, april 2019). In deze analyse is ook gekeken naar de dienstverlening, maar met name vanuit organisatieoogpunt. BMC constateert in de uitgevoerde analyse dat de directe en de digitale dienstverlening in Nijkerk minder scoort dan het landelijke gemiddelde, maar dat de digitale volwassenheid van de producten beter scoort dan het landelijk gemiddelde. Eén van de oorzaken volgens BMC voor de mindere dienstverlening is de verslechtering van de interne bereikbaarheid. Volgens BMC is dit onder andere toe te schrijven aan houding en gedrag van medewerkers. Ook staat in het rapport van BMC dat er klachten van inwoners zijn binnengekomen over de interne processen van de organisatie. Met betrekking tot de zelfsturende teams merkt BMC op dat er binnen een organisatie een bepaalde mate van sturing moet zijn. Drie jaar geleden heeft de gemeente Nijkerk gekozen voor een nieuw organisatieprincipe met zelfsturende teams. Eén van de pijlers in de nieuwe organisatie was destijds het verder ontwikkelen van de digitale dienstverlening. In hoofdstuk 4.5 gaan we nader in op het onderzoek van BMC.

Nadat de resultaten van deze analyse bekend zijn geworden, hebben de leden van de auditcommissie (in juni 2019) nogmaals aangegeven dat zij een meerwaarde zien in een rekenkameronderzoek naar de dienstverlening. Door meer inzicht te geven in de lagere waardering van de dienstverlening op het terrein van bouwen en wonen en woonomgeving kan het rekenkameronderzoek aanvullende informatie opleveren die zorgt voor de verdere verbetering van de dienstverlening. Daarbij dient opgemerkt te worden dat de waardering weliswaar minder is, maar dat er geen sprake is van enorm lagere waardering door de inwoners van Nijkerk ten opzichte van het gemiddelde in Nederland.

1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen

Doelstelling

Doel van het onderzoek is om een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de dienstverlening door de effectiviteit te onderzoeken. Gestreefd wordt naar inzicht in de achtergronden en oorzaken van de lagere gemiddelde beoordeling van de dienstverlening in 2018 op het gebied van bouw en wonen en woonomgeving door de inwoners van Nijkerk ten opzichte van het landelijk gemiddelde.

Centrale onderzoeksvraag

In hoeverre is de dienstverlening bij de aanvraag van producten en diensten (bouw en wonen) en meldingen in de openbare ruimte (woonomgeving) van de gemeente Nijkerk effectief en wat zijn verklaringen voor de achterblijvende prestaties ten opzichte van het gemiddelde in Nederland?

Onderzoeksvragen

Om bovenstaande vraag te beantwoorden heeft de rekenkamercommissie de volgende sub-vragen geformuleerd:

Effectiviteit van beleid

- Welke doelen heeft de gemeente Nijkerk ten aanzien van dienstverlening op het gebied van bouwen en wonen en woonomgeving?
- Zijn de doelstellingen meetbaar gemaakt?
- In hoeverre heeft de gemeente de doelen bereikt ten aanzien van de dienstverlening op het gebied van bouwen en wonen en woonomgeving?
- Wat kunnen inwoners van de gemeente Nijkerk ten aanzien van de dienstverlening verwachten (Servicenormen in kwaliteitshandvest, wettelijke normen)?
- Hoe worden de servicenormen gemonitord en teruggekoppeld in de organisatie?

Verklaringen voor achterblijvende dienstverlening

- In hoeverre ligt de verklaring van de achterblijvende dienstverlening ten opzichte van het landelijke gemiddelde in:
 - het aanvraagproces;
 - de communicatie en informatievoorziening;
 - de (snelheid van) afhandeling van de aanvraag/melding?
 - de verwachtingen van inwoners;
 - de klantvriendelijkheid en klantgerichtheid van de medewerkers;
 - de organisatiestructuur van zelfsturende teams; de personele bezetting;
 - de gebruikersvriendelijkheid van de digitale dienstverlening (website); de toegankelijkheid van informatie;
 - overige ontwikkelingen welke van invloed zijn (geweest) op de dienstverlening van de gemeente Nijkerk?

1.3 Onderzoeksaanpak

In het onderzoek zijn documenten bestudeerd (zie bronnenlijst bijlage 1), vervolgens zijn interviews gehouden met ambtenaren van de gemeente, medewerkers van de omgevingsdienst de Vallei (OddV), en portefeuillehouders (zie bijlage 2). Daarnaast is door een externe deskundige de toegankelijkheid van de website beoordeeld (zie hoofdstuk 5 en bijlage 9).

Het onderzoek resulteert in een rapport van bevindingen (hoofdstuk 1 t/m 5). Deze hoofdstukken zijn voorgelegd aan de respondenten voor een check op de feiten. De opmerkingen die daaruit voort zijn gekomen, zijn verwerkt. Daarna zijn de conclusies en aanbevelingen toegevoegd aan het rapport (hoofdstuk 6). Het volledige rapport is vervolgens voorgelegd aan het college van B&W voor een bestuurlijke reactie. Deze reactie is integraal opgenomen in hoofdstuk 7. In dit hoofdstuk vindt u ook het nawoord van de rekenkamercommissie. Het definitieve onderzoeksrapport is aangeboden aan de gemeenteraad.

1.4 Afbakening

Het onderzoek heeft zich gericht op de dienstverlening bij aanvragen met betrekking tot de woonomgeving en bouwen en wonen. De dienstverlening van de afdeling burgerzaken en de dienstverlening in het sociaal domein zijn in het onderzoek buiten beschouwing gelaten, omdat de auditcommissie heeft verzocht om het onderzoek vooral te richten op bouw en wonen en woonomgeving. In het onderzoek is met name gekeken naar het proces van dienstverlening.

2. Typen dienstverlening en stand van zaken in Nijkerk

In dit hoofdstuk gaan we eerst in op wat we verstaan onder dienstverlening en wat inwoners van de gemeente kunnen verwachten (paragraaf 2.1). Daarbij gaan we in op de volgende onderzoeksvragen:

- Wat kunnen inwoners van de gemeente Nijkerk ten aanzien van de dienstverlening verwachten (Servicenormen in kwaliteitshandvest, wettelijke normen)?
- Hoe worden de servicenormen gemonitord en teruggekoppeld in de organisatie?

Vervolgens gaan we in paragraaf 2.2. in op de uitkomsten van recente onderzoeken naar dienstverlening in de gemeente.

2.1 Servicenormen en monitoring

Voor inwoners en ondernemers die op het gebied van bouwen en wonen en woonomgeving een vraag of verzoek hebben aan de gemeente of een melding willen doen zijn er verschillende manieren om in contact te komen met de gemeenten:

- Fysiek loket;
- Brief en e-mail;
- Telefoon;
- Website;
- Twitter en facebook.

Hieronder gaan we nader in op deze verschillende manieren en daarbij geven we tevens aan wat er in het kwaliteitshandvest van de gemeente Nijkerk (uit 2017) hierover aan servicenormen is opgenomen (zie tabel 2.1). Deze servicenormen geven aan wat de inwoners en bedrijven van de gemeente kunnen verwachten zoals de termijn van afhandeling, de inhoudelijke kwaliteit en de beschikbaarheid en bereikbaarheid.

Het team kwaliteit dienstverlening meet jaarlijks de normen uit het kwaliteitshandvest en koppelt dit terug aan de betreffende teams/medewerkers die er voor verantwoordelijk zijn. In tabel 2.1 en tabel 2.2 staan deze service normen uit het kwaliteitshandvest en in de kolom bevindingen staan de gegevens uit de metingen van het team kwaliteit dienstverlening in 2019. Deze metingen betreffen voor een deel daadwerkelijke metingen, maar voor een deel ook schattingen omdat exacte meetgegevens niet beschikbaar zijn.

Tabel 2.1.

Typen dienstverlening in de gemeente Nijkerk met de servicenormen uit het kwaliteitshandvest 2017.

Type dienstverlening	Servicenormen uit kwaliteitshandvest 2017	Bevindingen (2019)
<p><u>Fysiek loket: loket vergunningen:</u></p> <p>Inwoners en/of ondernemers komen bij dit loket o.a. voor informatie over aanvragen van omgevingsvergunningen, vooroverleg van bestemmingsplanwijzigingen en aanvragen van evenementenvergunningen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Openingstijden op afspraak: ma-vrij: 9.00-17.00 uur en do ook van 18.00-20.00 uur, • afspraak kan via de website gemaakt worden of via de telefoon (op werkdagen van 9.00-17.00 uur). • Bij gemaakte afspraken is de wachttijd maximaal 5 minuten. • Voor verschillende typen vergunningen heeft de gemeente verschillende servicenormen. Zie tabel 2.2 	<p><i>Groen= voldoet aan de normen, Rood= voldoet niet, Oranje= voldoet deels aan de normen of betreft geen daadwerkelijke meting, maar een schatting in hoeverre aan de normen wordt voldaan.</i></p> <p>In 2019 had 94% van het totaal aantal afspraken aan het loket een wachttijd van minder dan 5 minuten.</p>
<p><u>Brief en e-mail</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Per omgaande ontvangt verzender een ontvangstbevestiging waarin aangegeven wordt bij welke afdeling de brief/e-mail in behandeling is • Inhoudelijke beantwoording gebeurt binnen twee weken • Indien termijn niet wordt gehaald, ontvangt de verzender een bericht over de termijn van afhandeling. 	<p>In de meting van het team kwaliteit dienstverlening staat dat 100% van de zaken die een antwoord behoeven een ontvangstbevestiging hebben gekregen (zowel post als e-mail).</p> <p>Volgens de rekenkamercommissie kan dit niet met zekerheid gezegd worden, omdat zeer waarschijnlijk niet alle e-mails geregistreerd worden in het zaakstelsel Djuma. Het is afhankelijk van de medewerker die de e-mail ontvangt of die een e-mail wel of niet registreert.</p> <p>Daarnaast heeft de rekenkamercommissie vernomen dat de afhandelingstermijn nog niet uit het zaakstelsel te genereren is, waardoor niet vastgesteld kan worden of de gemeente zich houdt aan de afhandelingstermijn. De gemeente Nijkerk is volgens respondenten bezig om een module van het zaakstelsel aan te schaffen zodat de gewenste informatie wel uit het systeem te halen is.</p>
<p><u>Telefoon:</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • De gemeente is bereikbaar op werkdagen van 9.00-17.00 uur • De telefoon wordt binnen vier keer (20 seconden) overgaan opgenomen. • Als medewerkers in gesprek zijn, kan een voicemail ingesproken worden, z.s.m. wordt teruggebeld. • Indien de medewerker niet bereikbaar is, wordt de inwoner/ondernemer uiterlijk de volgende dag teruggebeld. 	<p>Uit de meting van het team kwaliteit dienstverlening blijkt dat 53,5 % van de telefoons opgenomen wordt binnen 20 seconden. Respondenten geven aan dat deze norm wellicht niet reëel is en mogelijk zal worden herzien. Verder blijkt dat 85% uiterlijk de volgende werkdag is teruggebeld. De gemeente Nijkerk vindt dit onvoldoende en volgens respondenten werden er ook klachten van inwoners ontvangen over het terugbellen. Daarom is het team kwaliteit dienstverlening gestart met het wekelijks bijhouden van het aantal terugbelverzoeken. Verderop in deze paragraaf gaan we daar nader op in.</p>
<p><u>Website:</u></p> <p>Via de website kunnen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De gemeentelijke website is 24 uur per dag bereikbaar 	<p>De gemeente Nijkerk was ten tijde van het rekenkameronderzoek bezig met het actualiseren van</p>

inwoners en bedrijven diverse zaken regelen, verzoeken en aanvragen indienen. Klachten en meldingen kunnen ook via de website ingediend worden. Dit kunnen meldingen zijn over de openbare ruimte maar ook klachten over de dienstverlening van medewerkers.	<ul style="list-style-type: none"> • De website bevat altijd actuele informatie • De website voldoet aan de eisen van toegankelijkheid en vindbaarheid. 	de webstie. In voorbereiding op de nieuwe website heeft de rekenkamercommissie op basis van een beoordeling van de oude website, aandachtspunten meegegeven aan de ambtelijke organisatie. Een conceptversies van de nieuwe website is in opdracht van de rekenkamercommissie getoetst op digitale toegankelijkheid. (Zie hoofdstuk 5 en bijlage 9)
Twitter @gemeenteNijkerk	<ul style="list-style-type: none"> • Op een tweet wordt zo snel mogelijk gereageerd, op werkdagen uiterlijk binnen 24 uur. 	Dit gegeven wordt niet gemeten, maar wordt op 95% geschat in 2019. Het team service en Info (KCC) en communicatie, hebben bij toerbeurt 'Twitterdienst'. Daarom is er volgens respondenten wel sprake van een grote dekking en een betrouwbare schatting.

Verder worden vier keer per jaar gedurende een meetweek de aantallen telefoontjes geanalyseerd door het team kwaliteit dienstverlening, waarbij geregistreerd wordt hoeveel er direct door het KCC beantwoord worden, hoeveel er worden doorverbonden en hoeveel terugbelverzoeken er zijn. De resultaten worden teruggekoppeld naar de teams. De resultaten van mei, september en december staan in onderstaande tabel 2.2.

Tabel 2.2

Analyse telefonische gesprekken gemeente Nijkerk gedurende één week in mei, september en december 2019

	December '19*		September '19		Mei '19	
	aantal	In %	aantal	In %	aantal	In %
Totaal telefoon	416		775		862	
Door KCC afgehandeld	192	46 %	389	50 %	375	44 %
Anderen ingeschakeld	224	54 %	386	50%	487	56 %
Doorverbinden, gelukt	120	54%	187	48%	234	48 %
Doorverbinden, niet gelukt	104	46%	199	52 %	253	52 %
Terugbelverzoeken	36	9%	75	10%	**	

*Door meerdere computercrashes bij de telefooncentrale gedurende de meetweek zijn een deel van de telefoontjes niet geregistreerd, waardoor absolute aantallen niet compleet zijn, maar de verhoudingen in % wel kloppen.

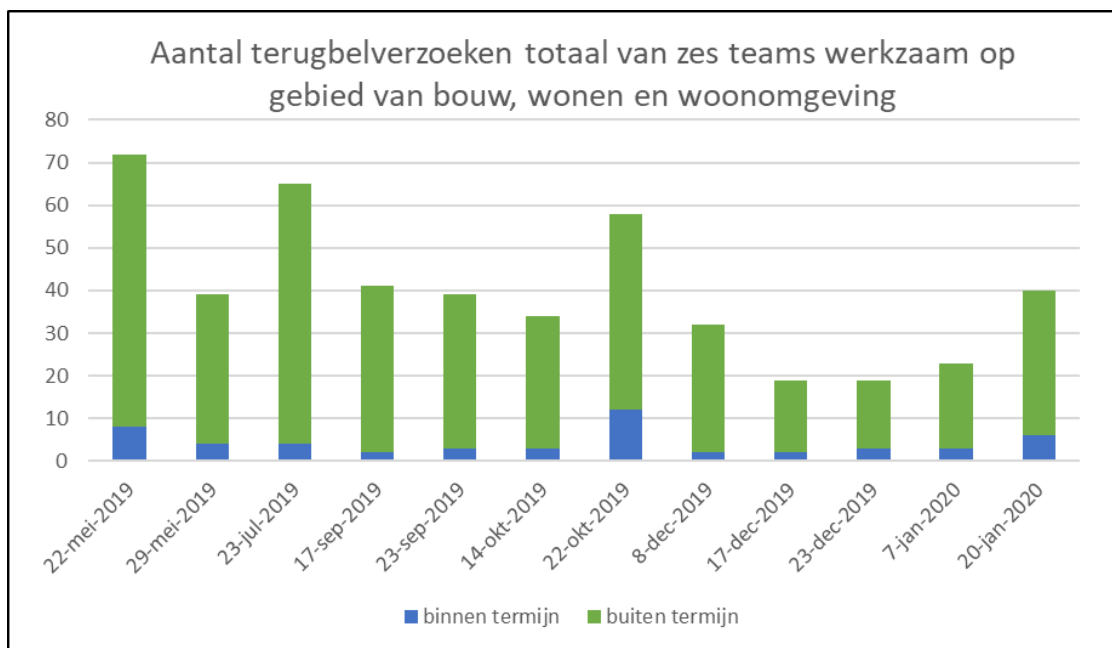
** gegevens niet beschikbaar

Het aantal meetmomenten van de telefoongegevens is te gering om er een veranderende trend uit af te leiden. Wel kan gesteld worden dat ongeveer de helft van de binnenkomende telefoons direct door het KCC wordt afgehandeld. Voor de andere helft van het aantal binnenkomende telefoontjes zijn anderen uit de organisatie

nodig. In ongeveer 50% van het aantal gevallen lukt het de medewerkers van het KCC om direct door te verbinden (25% van totaal aantal telefoontjes), bij de andere helft lukt het doorverbinden niet (25% van totaal aantal telefoontjes). Bij 10% (van het totaal) wordt een terugbelverzoek gemaakt. Dat betekent dat ongeveer 15% van de binnenkomende telefoons niet verder behandeld wordt), bijvoorbeeld omdat een inwoner een aanbod van een terugbelverzoek afwijst.

Respondenten geven in de interviews aan dat de gemeente er voorheen naar streefde om 80% van de telefonische vragen direct af te handelen en 20% door te verbinden. In de praktijk blijkt dit niet haalbaar, omdat de KCC-medewerkers niet over alle specialistische kennis (kunnen) beschikken. Het huidige streven van de gemeente Nijkerk is nu om 60 % van de telefoontjes direct af te handelen.

Naast de telefoonmetingen per kwartaal door het team kwaliteit dienstverlening wordt er vanuit het zaakstelsel wekelijks een overzicht gegenereerd met het aantal terugbelverzoeken per team. Dit overzicht wordt op het intranet van de gemeente Nijkerk geplaatst. In onderstaande figuur staan de totale aantallen terugbelverzoeken van de zes teams die zich bezighouden met werkzaamheden op het gebied van bouw, wonen en openbare ruimte van mei 2019 t/m januari 2020. In de figuur is een onderscheid gemaakt tussen terugbelverzoeken die binnen de termijn van twee werkdagen zijn afgehandeld (blauw) en verzoeken die niet binnen de termijn zijn afgehandeld (groen). De details van de afzonderlijke teams staan in bijlage 3.



Figuur 2.1 Aantallen terugbelverzoeken gemeente Nijkerk in periode mei 2019 t/m jan 2020.

De gegevens van het aantal terugbelverzoeken in figuur 2.1 wijken af van de aantallen terugbelverzoeken in tabel 2.2 omdat de meetmomenten c.q. meetperiode niet overeenkomen. Exacte aantallen zijn mogelijk niet betrouwbaar, maar trends zijn er wel uit af te leiden.

Uit de gegevens in de figuur blijkt dat slechts een gering aantal (maximaal 15%) van de terugbelverzoeken binnen de termijn van twee werkdagen wordt afgehandeld. Verder lijkt het aantal terugbelverzoeken in de loop van de periode van mei tot en met december 2019 te zijn afgenomen. Respondenten geven aan dat dit het gevolg is van de aandacht in de organisatie voor de terugbelverzoeken. Telefoontjes die worden doorverbonden door het KCC worden steeds meer gelijk opgenomen en afgehandeld volgens respondenten. De rekenkamercommissie heeft

vernomen dat er in december 2019 tijdens de meetweek sprake is geweest van meerdere computercrashes bij de telefooncentrale waardoor een deel van de telefoontjes niet geregistreerd is. Dat betekent volgens de rekenkamercommissie dat er geen zekere uitspraak gedaan kan worden over de afname van het aantal terugbelverzoeken in december. Het aantal terugbelverzoeken op 20 januari 2020 zit op het niveau van 29 mei 2019, 17 en 23 september 2019, zodat volgens de rekenkamercommissie nog niet met zekerheid gesteld kan worden dat er sprake is van een verbetering.

In het kwaliteitshandvest zijn ook de reactietermijnen bij aanvragen en klachten opgenomen. Deze staan in onderstaande tabel.

Tabel 2.3.

Reactietermijnen uit het kwaliteitshandvest bij verschillende vergunningaanvragen en klachten en meldingen in de gemeente Nijkerk.

<i>Type vergunning/ klacht/ melding</i>	<i>Termijnen</i>	<i>Bevindingen</i> <i>Groen= voldoet aan de normen,</i> <i>Rood= voldoet niet,</i> <i>Oranje= voldoet deels aan de normen of betreft geen</i> <i>daadwerkelijke meting, maar een schatting in hoeverre aan de</i> <i>normen wordt voldaan.</i>
Omgevingsvergunning	<ul style="list-style-type: none"> Aanvrager ontvangt binnen 8 weken na aanvraag een reactie op een eenvoudige omgevingsvergunning. Bij complexe vergunningaanvraag waar wettelijk andere besluitvorming voor nodig is, neemt de gemeente binnen 26 weken na indiening van de aanvraag een beslissing. 	<ul style="list-style-type: none"> In 2018: 98,4 % (van totaal 441) eenvoudige vergunningsaanvragen binnen termijn afgehandeld. In 2018: 100 % (van totaal 30) complexe vergunningsaanvragen binnen termijn afgehandeld. In 2018: 100% (van totaal 123) milieuvergunningen binnen termijn afgehandeld.
Drank- en horecaverunning	<ul style="list-style-type: none"> Gemeente neemt binnen 12 weken na indiening een beslissing. 	Volgens schatting van de gemeente werd in 2019 93% van de aanvragen binnen 12 weken afgehandeld.
Evenementen-vergunning	<ul style="list-style-type: none"> Gemeente hanteert standaard een termijn van 8 weken voor het verlenen van de vergunning. Indien afgeweken wordt van de termijn ontvangt de aanvrager tijdig bericht. 	Volgens schatting van de gemeente wordt 85% afgehandeld binnen de termijn van 8 weken. Indien de termijn wordt overschreden stuurt de gemeente volgens respondenten een bericht. De gemeente is bezig met het actualiseren van het evenementenbeleid. De raad is reeds geconsulteerd op 16 januari 2020. Ten tijde van het rekenkameronderzoek moest het beleid nog vastgesteld worden. De afhandelingstermijn is in het nieuwe beleid gewijzigd in 12 weken. Daarnaast is het afhandelingsproces gewijzigd waardoor (volgens het beleid) de dienstverlening wordt verbeterd. Zo zal er bijvoorbeeld één aanspreekpunt zijn binnen de gemeente en zal het proces standaard worden geëvalueerd.
Klacht melding openbare ruimte	<ul style="list-style-type: none"> De gemeente neemt zo snel mogelijk actie om de melding te behandelen. Algemene meldingen worden uiterlijk de eerstvolgend dinsdag 	Respondenten geven aan dat de afhandeling van de meldingen nog niet optimaal verloopt. Dit heeft o.a. te maken met de slechte afhandeling van de meldingen in het systeem, waardoor het lijkt dat meldingen te lang open staan. Inmiddels is de gemeente gestart met een pilot waarbij buitendienstmedewerkers met een mobiele

	verholpen, indien dit niet kan ontvangt de melder bericht. <ul style="list-style-type: none"> • Spoedmeldingen worden zo snel mogelijk verholpen. 	telefoon meldingen kunnen afhandelen. Volgens respondenten zou de terugkoppeling naar inwoners verbeterd moeten worden. Maar het zaaksysteem mist volgens de respondenten een aantal functionaliteiten (aanpassen afhandeltermijn, inhoudelijke terugkoppeling, naam afhandelaar), waardoor de terugkoppeling naar inwoners niet goed verloopt.
Klacht over medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> • Inhoudelijke beantwoording van de klacht zal binnen 6 weken plaatsvinden. 	<p>In het zaaksysteem Djuma zijn in de periode november 2018-september 2019, elf klachten geregistreerd die afgehandeld zijn. Uit het systeem is nog niet te halen of deze klachten ook binnen de termijn zijn afgehandeld. Respondenten geven aan dat het zaaksysteem nog in ontwikkeling is en dat ze verwachten dat deze gegevens op termijn wel beschikbaar komen.</p> <p>Uit een evaluatie van het zaaksysteem Djuma (uitgevoerd in het najaar van 2019) is gebleken dat niet alle medewerkers weten hoe klachtafhandeling in het systeem geregistreerd moet worden. Hierdoor mag verondersteld worden dat de klachtenregistratie uit bovenstaande periode niet 100% betrouwbaar is.</p>

2.2. Uitkomsten recente onderzoeken naar dienstverlening in Nijkerk

Burgerpeiling 2018

In de aanleiding van dit onderzoek (paragraaf 1.1) is reeds ingegaan op de resultaten van de burgerpeiling uit 2018. Uit het onderzoek kwam naar voren dat de dienstverlening op het gebied van bouwen en wonen en woonomgeving wel voldoende is, maar minder dan de landelijke gemiddelden. Respondenten hebben een rapportcijfer gegeven voor de dienstverlening. Daarbij is niet nader omschreven wat onder dienstverlening wordt verstaan. Daarnaast is in het onderzoek het proces van aanvraag van producten en diensten beoordeeld waarbij de respondenten ten aanzien van 5 stellingen konden aangeven of ze het er wel of niet mee eens waren. Het aanvraagproces werd minder beoordeeld dan voorgaande jaren en ook minder dan het gemiddelde van de benchmark. Ook zijn er stellingen voorgelegd aan de respondenten over de rol van de medewerkers. Ook hierover waren de respondenten minder tevreden dan in de benchmarkgemeenten. Zie voor een uitgebreid overzicht bijlage 4.

In het huidige rekenkameronderzoek plaatsen enkele respondenten kanttekeningen bij de mindere beoordeling van de dienstverlening. Het zou bij deze mindere beoordeling slechts om enkele procentpunten gaan. De rekenkamercommissie is echter van mening dat de gemeentelijk dienstverlening en de communicatie op het gebied van woonomgeving wel degelijk lager scoren omdat de score zelfs lager uitvallen dan de scores in de benchmarkrange.

Tabel 2.4: Waardering gemeentelijke dienstverlening Nijkerk in 2018 (uit Burgerpeiling, I&O Research, 2018)

<i>Waardering door inwoners in rapportcijfers</i>	<i>Rapportcijfer Nijkerk 2018</i>	<i>Gemiddelde Nederland</i>	<i>Benchmark-range</i>
Gemeentelijke dienstverlening (totaal)	6.5	6.8	6.3-7.5
Burgerzaken	6.7		
Woonomgeving	6.0		
Bouwen en wonen	6.5		
Digitale faciliteiten (totaal)	6.8	6.9	6.4-7.3
Burgerzaken	7.0		
Woonomgeving	6.6		
Bouwen en wonen	6.7		
Waardering communicatie/voorlichting (totaal)	6.5	6.7	6.3-7.3
Burgerzaken	6.7		
Woonomgeving	5.9		
Bouwen en wonen	6.5		

Mystery quest onderzoek ondernemers 2018

In 2018 is een mystery guest onderzoek uitgevoerd bij 160 gemeenten in opdracht van het Ministerie voor Economische Zaken en Klimaat. De gemeente Nijkerk was één van de 160 gemeenten. In dit onderzoek is de kwaliteit van de dienstverlening aan ondernemers onderzocht. Daartoe zijn vijf standaardvragen per mail gesteld en vijftien vragen per telefoon. De gemeente Nijkerk komt niet zo positief uit dit onderzoek naar voren en komt van de 160 gemeenten uit op de 155^e plaats. De negatieve score bij het emailonderzoek wordt vooral veroorzaakt door het niet beantwoorden van de vragen die per mail gesteld zijn. Bij het telefonische onderzoek scoorde de gemeente Nijkerk niet goed omdat de ondernemers in veel gevallen één of meerdere keren zelf moesten terugbellen om antwoord te krijgen.

Meting aanbod digitale dienstverlening 2017 Deloitte

In de jaren 2014 t/m 2017 heeft Deloitte de staat van de digitale dienstverlening van de overheid onderzocht. Aanleiding voor deze onderzoeken was dat de overheid als doelstelling had dat burgers en bedrijven in 2017 hun zaken met de overheid digitaal moesten kunnen afhandelen. In deze onderzoeken werd de digitale beschikbaarheid onderzocht en de digitale volwassenheid van producten en diensten. Bij de digitale beschikbaarheid wordt gekeken of een product/aanvraagformulier digitaal wordt aangeboden. Bij digitale volwassenheid wordt beschouwd hoe het product wordt aangeboden, van welke digitale toepassing sprake is. Bijvoorbeeld of een aanvraag gedaan moet worden via een te printen formulier dat gedownload moet worden of dat met behulp van een web-formulier de aanvraag kan worden ingediend. Zie bijlage 5 voor nadere informatie over digitale beschikbaarheid en digitale volwassenheid. In het onderzoek door Deloitte zijn bij 388 gemeenten 56 producten onderzocht, 33 voor burgers en 23 voor ondernemers. De gemeente Nijkerk kwam in 2017 uit op de 238^e plaats.

Tips en tops Omgevingsdienst de Vallei 2019

De Omgevingsdienst de Vallei (OddV) heeft samen met de gemeente Barneveld, Nijkerk, Wageningen en Ede in 2019 klantbezoeken uitgevoerd. In totaal zijn 18 klanten bezocht, die te maken hebben gehad met het vergunningen-, toezicht-, handavings- en/of het planvormingsproces. In de gesprekken met de klanten is gevraagd naar tips (wat kan beter) en tops (wat gaat goed) van de dienstverlening. Het resultaat staat in onderstaande twee tabellen. De tips en tops voor de gemeenten hebben betrekking op alle vier gemeenten en zijn dus niet specifiek voor Nijkerk.

Tabel 2.4: Resultaten klantgesprekken van de OddV in 2019

Tips voor de OddV	Tips voor de gemeenten (Barneveld, Nijkerk, Wageningen, Ede)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Meer persoonlijk contact. Bel of nodig de klant uit voor een gesprek en stuur niet alleen mails of brieven. 2. Denk mee met de klant en probeer je in de specifieke situatie te verplaatsen (maatwerk). 3. Leg de regels goed uit. 4. Werk integraal samen met de gemeente en de klant in complexe situaties. 5. Wees transparant en geef inzicht in het proces. Ook buiten kantooruren. 6. Toets en behandel aanvragen zo uniform mogelijk. 7. Werk nieuwe medewerkers goed in. 8. Pas de indieningsvereisten en voorschriften aan aan de aanvraag. 9. Wees goed bereikbaar. 10. Handel een aanvraag zo snel mogelijk af en bel ruim van te voren wanneer de termijn niet kan worden gehaald. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. De verschillende afdelingen van de gemeente en OddV zouden meer integraal samen mogen werken. Regie op samenwerking ontbreekt. 2. Stedenbouw en welstand uiten nog te vaak een persoonlijke mening en wordt nog onvoldoende meegedacht met de klant. 3. De afhandeling van vooroverleggen duurt lang en het proces is niet altijd transparant. 4. Heb meer oog voor de lokale behoefte. 5. Bestemmingsplanwijzigingen duren lang en er is voor de klant te weinig zicht op het proces. 6. Procedures zouden meer co-creatie mogen worden tussen gemeente en andere partijen. Beleid wordt nog te veel vanachter een bureau bepaald. 7. Zorg voor een toegankelijke en kundige frontoffice en KCC. 8. Zorg voor een goede bereikbaarheid van medewerkers. 9. Participatie is belangrijk, maar zorg voor een goede begeleiding hierin en behoudt de regie. Biedt kaders. 10. De politieke werkelijkheid staat soms te ver af van de werkelijkheid. Beleid is niet flexibel, waardoor niet kan worden ingespeeld op wensen en veranderingen uit de samenleving.

Tops voor de OddV	Tops voor de gemeenten (Barneveld, Nijkerk, Wageningen, Ede)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Medewerkers zijn goed bereikbaar en toegankelijk. 2. Het werken met directe telefoonnummers werkt goed. 3. Het is snel bekend wie de behandelaar is. 4. Tijdens de behandeling van een aanvraag heb ik één aanspreekpunt. 5. Het werken met een casemanager werkt goed. 6. Doorlooptijden zijn kort. 7. In standaard gevallen is het proces snel en overzichtelijk. 8. De kennis en kunde van medewerkers is op 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Integrale overleggen, zoals planatelier, werken goed. 2. Pilots met betrekking tot participatie werken goed als de gemeente hiervoor open staat. 3. De toegankelijkheid van de meeste gemeenten worden als laagdrempelig ervaren. 4. De schriftelijke reactie die volgt op een vooroverleg wordt gewaardeerd. 5. Het hebben van een balie wordt gewaardeerd en is belangrijk in verband met het persoonlijke contact en om eenvoudig ambtelijke kennis te benutten. 6. Het werken met spreekuren en andere overlegstructuren wordt gewaardeerd. 7. Het is prettig dat er een overheid is die het algemeen belang

<p>orde.</p> <p>9. Fijn dat alles digitaal kan worden ingediend en afgehandeld.</p> <p>10. Ervaren medewerkers denken goed mee en zijn altijd bereikbaar voor vragen.</p>	<p>bewaakt en het is gewenst dat dit ook in de toekomst blijft.</p> <p>8. Het is fijn dat steeds meer digitaal kan worden ingediend en afgehandeld.</p> <p>9. Het werken in projectteams, waarbij ook de omgeving en projectontwikkelaars worden betrokken wordt als zeer positief ervaren.</p> <p>10. Het is fijn dat er steeds meer mag worden meegedacht over het beleid.</p>
---	--

De rode draad uit bovenstaande onderzoeken is dat de rol van de medewerkers een heel belangrijk punt is in de dienstverlening naar inwoners en bedrijven en dat deze verbeterd kan worden. Het inlevingsvermogen, het meedenken en de expertise van medewerkers wordt zeer op prijs gesteld. Daarnaast is het voor cliënten van belang dat het proces transparant verloopt.

Wat heeft de gemeente gedaan met de resultaten van onderzoeken?

De rekenkamercommissie heeft geconstateerd dat binnen de gemeentelijke organisatie de betrokken teams wel op de hoogte zijn van de onderzoeken, er is over gecommuniceerd, maar er zijn geen directe acties afgesproken en er is geen vervolg aan gegeven. Ook de OddV heeft geen terugkoppeling van de gemeente Nijkerk ontvangen van wat er met de uitkomsten van de klantbezoeken is gedaan, zo blijkt uit de interviews. Ten aanzien van het verbeteren van de dienstverlening is er volgens de respondenten van de OddV geen samenspel tussen de gemeente Nijkerk en de OddV en ook is de OddV niet betrokken bij het actualiseren van het dienstverleningsconcept. Bij andere gemeenten waar de OddV voor werkt is dat anders.

3. Effectiviteit van beleid

In dit hoofdstuk gaan we in op het beleid en de doelstellingen van de gemeente door beantwoording van de volgende onderzoeksvragen:

- Welke doelen heeft de gemeente Nijkerk ten aanzien van dienstverlening op het gebied van bouwen en wonen en woonomgeving?
- Zijn de doelstellingen meetbaar gemaakt?
- In hoeverre heeft de gemeente de doelen bereikt ten aanzien van de dienstverlening op gebied van bouwen en wonen en woonomgeving?

3.1 Doelstellingen en beleidskaders

Doelstelling in beleid uit 2015

De gemeente Nijkerk beschikte in de onderzoeksperiode niet over een actueel beleidsplan op het gebied van dienstverlening. Het meest actuele beleidsplan, het zogeheten dienstverleningsconcept, dateert uit 2005. De gemeente Nijkerk wil de burger centraal stellen en heeft de volgende uitgangspunten geformuleerd:

1. Van aanbodgericht naar vraaggericht:
De gemeente wil continu aandacht geven aan de vraag of het diensten- en productenaanbod aansluit bij de wensen van de burger, daarbij wordt ook veel aandacht besteed aan hoe de producten en diensten geleverd worden.
2. Van versnipperd naar geïntegreerd:
Eén loket, één aanspreekpunt voor de burger als hij producten of diensten nodig heeft die uit meerdere productie-eenheden komen.
3. Van reactief naar proactief:
De gemeente verstrekt vaker uit eigen beweging (pro-actief) informatie en biedt vaker pro-actief diensten aan.
4. Van ongelijkwaardige “kanalen” naar gelijkwaardige “kanalen”:
Naast informatieverstrekking steeds meer concrete producten en diensten aanbieden via meer kanalen (telefoon, e-mail, internet, balie, gemeentegids, lokale tv, lokale kranten), zodat de burger zelf kan kiezen via welk kanaal hij bediend wil worden.
5. Van informatie naar transactie:
Om alle kanalen zo breed mogelijk te benutten wil de gemeente proberen volledige transacties te vervullen via elk kanaal. Een volledige transactie bestaat uit “bestellen, geleverd krijgen en betalen”.

Organisatie

Om bovenstaande uitgangspunten te realiseren wilde de gemeente Nijkerk de organisatie aan laten sluiten bij het dienstverleningsconcept. Daarvoor heeft de gemeente destijds gekozen voor het organisatiemodel van front- en backoffice. Volgens het dienstverleningsconcept uit 2005 bood dit model de beste randvoorwaarden voor geïntegreerde dienstverlening aan de burger. In bijlage 6 vindt u nadere informatie over dit model. In hoofdstuk 4.5 gaan we nader in op de organisatie.

Dienstverlening in beleidsdocumenten

Hoewel het dienstverleningsconcept niet actueel was, had de gemeente Nijkerk wel aandacht voor de dienstverlening en volgens respondenten was het voortdurend een onderwerp op de agenda. Dit blijkt onder andere uit het coalitieakkoord 2018-2022, de programmabegroting 2019, het uitvoeringsprogramma van het coalitieakkoord en het kwaliteitshandvest uit 2017. Hieronder is letterlijke weergegeven wat er in deze documenten staat over de dienstverlening.

Coalitieakkoord 2018-2022, Verbinden met ambitie

Wij handelen met onze dienstverlening snel en klantvriendelijk. Afspraken zijn helder en worden nagekomen.

Programmabegroting 2019

We houden het aantal meldingen openbare ruimte zo laag mogelijk door proactief gebreken te herstellen. Als er wel een melding is, handelen we die af conform het (nieuwe) dienstverleningsconcept.

Uitvoeringsprogramma coalitieakkoord 2019-2022

De gemeente Nijkerk is een lerende organisatie. Dit betekent dat we onze organisatie aanpassen aan een voortdurend veranderende omgeving om daarmee onder andere onze dienstverlening zo optimaal mogelijk te houden en verder te ontwikkelen. In het kader hiervan wordt in het voorjaar 2019 de organisatieanalyse afgerond.

Wij handelen met onze dienstverlening snel en klantvriendelijk. Afspraken zijn helder en worden nagekomen.

De klant staat centraal bij onze dienstverlening. Via digitalisering bieden we op een eenvoudige manier toegang tot informatie en participatie. Ook zetten we digitalisering in bij dienstverlening rond vergunningen, belastingen, zorg en werk/inkomen. We hebben oog voor mensen die minder digitaalvaardig zijn en borgen dat informatie en toegang tot participatie voor iedereen bereikbaar blijven. We actualiseren en implementeren ons dienstverleningsconcept en verbeteren de (telefonische) bereikbaarheid. Teams in de organisatie krijgen gerichte en regelmatige feedback op zaken die met dienstverlening verband houden. We zetten de methodiek klantreis/ 1-loket in voor enkele werkprocessen en voeren op basis hiervan verbeteringen door. In 2019 wordt het proces van de meldingen openbare ruimte hierop gescreend.

Kwaliteitshandvest 2017:

De gemeente Nijkerk vindt een klantgerichte behandeling belangrijk. U wordt vriendelijk en deskundig geholpen en ontvangt informatie op maat, die aansluit op uw persoonlijke situatie.

De doelstellingen uit het dienstverleningsconcept van 2005, evenals de doelstellingen uit de hierboven genoemde documenten zijn weinig concreet en ook niet verder uitgewerkt en meetbaar gemaakt. Hierdoor is ook niet vast te stellen of de gemeente de doelstellingen bereikt heeft.

3.2 Actualiseren beleid

In 2018 had de gemeente Nijkerk al het voornemen om het dienstverleningsconcept te actualiseren. Dat staat in de programmabegroting 2018. Dat is er echter niet van gekomen. Ook voor 2019 had de gemeente dat voornemen. Bij de start van het rekenkameronderzoek in augustus 2019 was er nog geen nieuw dienstverleningsconcept, maar ambtenaren waren er mee bezig.

De vertraging van het actualiseren van het dienstverleningsconcept komt volgens de respondenten door prioriteitsstelling, organisatiewijzigingen en een onderbezetting in de ambtelijke organisatie op het terrein van dienstverlening. Het management van de gemeente Nijkerk heeft reeds in 2018 ingezien dat er sprake is van een ambtelijke onderbezetting en heeft in maart 2018 besloten (directiebesluit "formatie team Kwaliteit Dienstverlening, 14 maart 2018) tot capaciteitsuitbreiding van 0,7 fte en een herverdeling van taken. Door personele wisselingen en openstaande vacatures is de uiteindelijk werving voor deze capaciteitsuitbreiding pas gestart in het najaar 2019.

In de loop van 2019 werd bij het college nog meer de noodzaak gevoeld voor het verbeteren van de dienstverlening, nadat de gemeenteraad zorgen had geuit over de dienstverlening in Nijkerk. Vervolgens hebben het college en directie besloten tot de volgende twee opdrachten:

- 1) Project dienstverlening (20 sep. 2019): dit project loopt volgens het projectplan van september 2019 tot en met december 2019 en heeft een drietal kortetermijndoelstellingen te weten: a) beantwoording inwoners binnen de (nieuwe) beloofde termijn, b) verbetering bereikbaarheid medewerkers en betere afhandeling terugbelverzoeken, c) afhandeling MOR-meldingen (meldingen openbare ruimte) volgens afspraak.

In paragraaf 3.3 gaan we nader in op de uitvoering van dit project en de resultaten.

- 2) Afronding dienstverleningsconcept (18 nov. 2019): de ambtenaren zijn in de eerste helft van 2019 reeds bezig geweest met het actualiseren van het dienstverleningsconcept, maar mede door gebrek aan capaciteit, specifieke kennis en ervaring heeft dit volgens een aantal respondenten, niet geleid tot een definitief dienstverleningsconcept. Daarnaast bestonden er verschillende beelden tussen de betrokken ambtenaren en de portefeuillehouder over wat er in een dienstverleningsconcept thuishoort, in welke mate het dienstverleningsconcept uitgewerkt moet worden en vanuit welk perspectief het geschreven moet worden. In de huidige opdracht tot het actualiseren van het beleid is concreet omschreven dat de opdracht moet leiden tot een integrale overkoepelende visie op dienstverlening. Daarbij zal rekening worden gehouden met de toekomstige verhuizing van de ambtelijke organisatie. De opdracht is verstrekt door de gemeentesecretaris (ambtelijk) en de portefeuillehouder (bestuurlijk) aan één ambtenaar. De voorheen betrokken ambtenaren zijn bij de nieuwe opdracht nog steeds betrokken. In de projectopdracht staat dat het dienstverleningsconcept eind 2019 gereed is, maar deze termijn is niet gerealiseerd. De rekenkamercommissie verwacht de afronding in de loop van 2020.

3.3 Project dienstverlening

Het project dienstverlening is zoals eerder genoemd een korte termijn project. Het zou afgerond zijn in december 2019, maar respondenten hebben de rekenkamercommissie laten weten dat het project nog langer zal moeten doorlopen, omdat de doelstellingen (zie vorige paragraaf) nog niet gerealiseerd zijn.

Het projectteam is breed samengesteld en bestaat uit medewerkers van de teams Service en Informatie (KCC), Kwaliteit Dienstverlening, OSO (Ondersteuning, strategie en ontwikkeling), Communicatie, Informatiebeheer, de applicatiebeheerder van het zaaksysteem en de projectleider.

In de periode september-december 2019 kwam het projectteam wekelijks bij elkaar om acties te bespreken, met ingang van 2020 komt het projectteam tweewekelijks bij elkaar.

Concreet is het projectteam bezig met het in beeld brengen van telefonische bereikbaarheid per team, het inzichtelijk maken van de aantallen niet afgehandelde terugbelverzoeken, en het aanspreken van collega's op houding en gedrag. Volgens de respondenten is er geen sprake van onwil, maar gaat het vooral om het creëren van bewustwording bij collega's, dat telefonische bereikbaarheid belangrijk is en dat het belangrijk is dat inwoners op tijd teruggebeld worden.

Het verbeteren van de afhandeling van de MOR-meldingen vraagt volgens de respondenten een langere doorlooptijd. Dit is opgepakt door een deel van de projectmedewerkers aangevuld met drie medewerkers en de teamcoach van de buitendienst. In het kader hiervan is er een pilot gestart met mobiele telefoons. Medewerkers die meedoen met de pilot kunnen met behulp van de mobiele telefoon meldingen afhandelen in het systeem. De gebruikelijke werkwijze is dat de buitendienstmedewerkers de afgehandelde meldingen registreren op een formulier. Deze formulieren worden door de binnendienstmedewerker verwerkt en afgehandeld in het zaaksysteem. Volgens respondenten is het een probleem dat formulieren vaak niet of niet compleet worden ingevuld en dat de registratie en afhandeling in het zaaksysteem geen prioriteit heeft. Hierdoor is er geen zicht op de afhandelingstatus. KCC-medewerkers kunnen inwoners daardoor niet juist informeren over de stand van zaken.

Het totale project dienstverlening zou eind december 2019 volgens de projectopdracht geëvalueerd worden. Er is geen evaluatie op papier gemaakt, maar de projectleider heeft een mondelinge terugkoppeling gegeven aan het college met een powerpoint presentatie. Hierin staat welke acties hebben plaatsgevonden en waar de organisatie mee bezig is. Geen van de doelstellingen zijn nog gerealiseerd. Hieronder kort de stand van zaken per doelstelling zoals die aan het college is gepresenteerd:

a) Beantwoording inwoners binnen de (nieuwe) beloofde termijn:

De ambtelijke organisatie is nog bezig met het helder in beeld brengen van het vergunningenproces.

b) Verbetering bereikbaarheid medewerkers en betere afhandeling terugbelverzoeken:

Wekelijks worden op intranet overzichten gegeven van de terugbelverzoeken per team, de teams worden aangesproken, aantal teams hebben het actief opgepakt.

c) Afhandeling MOR-meldingen volgens afspraak:

Werkgroep ingesteld en pilot met mobiele telefoons gestart, proces wordt nader bekeken, afhandeling en monitoring blijft aandachtspunt.

4. Verklaringen achterblijvende dienstverlening

In dit hoofdstuk gaan we in op (mogelijke) verklaringen voor achterblijvende dienstverlening. Maar voordat we ingaan op de situatie in Nijkerk geven we eerst inzicht in wanneer sprake is van een goede dienstverlening.

4.1 “Goede dienstverlening”

In het rapport “Dienstverlening vanuit de leefwereld van mensen” van het kwaliteitsinstituut Nederlandse gemeenten (KING) (2012) wordt onderscheid gemaakt in complexe en eenvoudige dienstverlening. Van complexe dienstverlening is sprake wanneer voor de vraag of behoefte van een inwoner of ondernemer meerdere contactmomenten nodig zijn, de dienstverlening over meerdere schijven gaat (intern en extern) of een langduriger dienstverlening is vereist. Bij eenvoudige dienstverlening is sprake van één of een zeer beperkt aantal contact momenten en gaat de dienstverlening niet over “meerdere schijven”, er zijn geen externe partners bij betrokken.

Volgens het rapport kun je van goede dienstverlening spreken als de menselijke maat aan de orde is. Dit kunnen gemeenten bereiken als ze de eenvoudige dienstverlening standaardiseren, waardoor er (financiële) ruimte ontstaat voor maatwerk in de complexe dienstverlening. Dit maatwerk vereist oog voor het probleem en vraag van de inwoner of ondernemer, maar ook oog voor de mensen die er bij betrokken zijn (inwoners, ondernemers **en** medewerkers).

Goede dienstverlening sluit aan op de leefwereld van mensen, mensen hebben behoefte aan een menselijke benadering in dienstverlening en mogen dit verwachten van de gemeente. Volgens het KING-rapport kan de menselijke maat bereikt worden door de inwoners en ondernemers te zien als gasten. Hierdoor zien de medewerkers van de gemeente meer dan de vraag van de inwoners of ondernemer. Hiervoor wordt de term hostmanship gebruikt. Dit is een samentrekking van de woorden “hospitality” en “craftmanship”. De kern is dat de dienstverlening erop gericht moet zijn dat mensen het gevoel krijgen dat ze welkom zijn. Hostmanship gaat uit van de volgende zes basisprincipes die voor alle typen organisaties gelden, dus ook voor gemeenten:

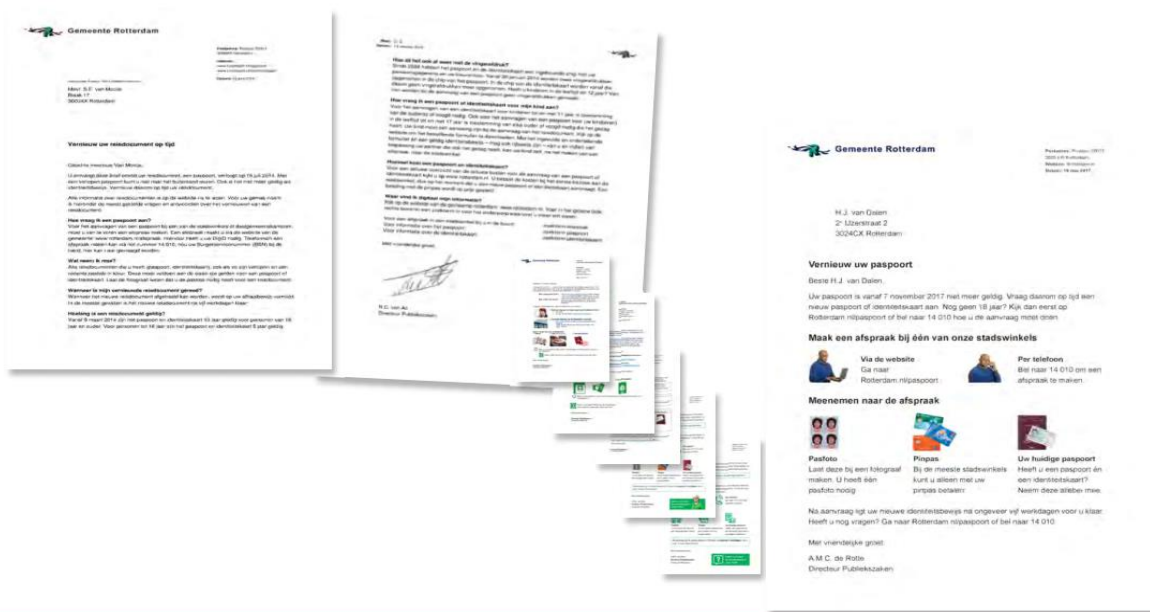
1. *Dienen: hoe kun je de klant (burger of ondernemer) zo goed mogelijk helpen en aangenaam verrassen?*
2. *Het geheel zien: in de ogen van de klant vertegenwoordig je de hele organisatie (misschien wel de hele overheid) en jij ziet ook de gehele mens achter de klant (burger of ondernemer).*
3. *Verantwoordelijkheid nemen: je neemt - waar mogelijk - de verantwoordelijkheid voor het oplossen van het probleem van de klant en speelt in op wat de klant (burger of ondernemer) nodig heeft, ook al ligt het misschien niet (geheel) bij jou of jouw afdeling.*
4. *Consideratie: je laat de klant merken dat het je echt iets kan schelen. Je leeft je in in het probleem en geeft oprechte aandacht.*
5. *Kennis: je beschikt over de juiste kennis en vaardigheden om een klant (burger of ondernemer) te kunnen helpen. Je leidinggevende vertrouwt je hierin en accepteert dat er ook wel eens iets misgaat.*
6. *Dialogoog boven debat: wat is er precies aan de hand? Luister naar een vraag of probleem en ga de dialoog aan. Vraag door en stel je open voor de ander.*

Enkele respondenten van de gemeente Nijkerk geven aan dat binnen de gemeente het principe van Hostmanship meer uitgewerkt en toegepast zou moeten worden.

Volgens het KING-rapport zijn de menselijke aspecten bij het beoordelen van dienstverlening van groot belang en belangrijker dan de instrumentele aspecten. Dat zijn aspecten als bereikbaarheid, eenmalige uitvraag, vertrouwelijkheid, duidelijkheid en vindbaarheid van informatie en doorlooptijd. Bij goede dienstverlening denken medewerkers vanuit de behoefte van de inwoners in plaats van systemen en zetten zij de mens centraal.

De gemeente Rotterdam past het principe “de mens centraal” reeds in de praktijk toe. Daartoe heeft de gemeente zes basisprincipes geformuleerd: 1) de behoefte van de inwoners staat centraal, 2) de dienstverlening is betrouwbaar, 3) de gemeente maakt de dienstverlening makkelijker, 4) de dienstverlening is eigentijds, 5) de gemeente werkt samen met de stad, 6) de gemeente is attent en communiceert duidelijk (Webinar De klant centraal 14 mei 2019).

Als voorbeeld van goede dienstverlening in Rotterdam is een standaardbrief aan inwoners met veel tekst en terminologie omgevormd tot een toegankelijke brief met icoontjes en afbeeldingen (zie figuur hieronder).



Figuur 4.1: Voorbeeldbrieven van de gemeente Rotterdam aan inwoners, brief met veel tekst omgevormd tot een brief met verduidelijkende figuren en icoontjes.

De VNG biedt gemeenten leermodules en kennismiddelen aan voor het verbeteren van de dienstverlening (VNG Realisatie, Kijken als een klant, 2018). Gemeente Nijkerk maakt daar ook gebruik van.

Zo is er een klantreismethode. Dit is een praktische methode die alle stappen in kaart brengt die een klant zet wanneer hij/zij contact heeft met de gemeente. Door het in kaart brengen van de stappen wordt duidelijk waar dienstverlening verbeterd kan worden.

Binnen de gemeente Nijkerk zijn twee ambtenaren die de opleiding hebben gevolgd voor de methode klantreis. Inmiddels zijn er op het terrein van het sociaal domein drie klantreizen uitgevoerd. Ten tijde van het

rekenkameronderzoek waren er nog geen klantreizen uitgevoerd op het terrein van bouw en wonen of woonomgeving.

Goede dienstverlening is ook een subjectieve kwestie. Wat de één goed vindt, vindt de ander niet goed. Om dienstverlening objectief te meten heeft SCC Consultancy in haar mysteryguest onderzoek subjectieve zaken geconcretiseerd en meetbaar gemaakt. Zo hebben zij een meetlat ontwikkeld voor goede dienstverlening voor de telefoon en e-mail.

Bij de dienstverlening per telefoon betreft het de volgende zaken: snelheid van aannemen, vriendelijkheid van de aannemer, aantal keren doorverbinden naar de juiste persoon, snelheid van aanneming door de juiste persoon, is aangekondigd waar het gesprek over gaat (warme doorverbinding), herkenning van de vraag, vriendelijkheid van aannemer, indruk die de medewerker achter laat (overtuigingskracht), worden de juiste gesprekstechnieken toegepast, is de medewerker enthousiast, is de medewerker behulpzaam, juiste antwoord, volledigheid antwoord, professionaliteit medewerker, afsluiting gesprek, aantal keren bellen om iemand ter zake kundig te spreken.

Bij de dienstverlening per e-mail betreft het de volgende zaken: snelheid van reageren, stijl van de aanhef, kwaliteit Nederlands (spelling en gebruik jargon), vriendelijkheid van schrijfstijl, deskundige indruk van de medewerker, wordt op de juiste vraag ingegaan, wordt het juiste antwoord gegeven, volledigheid antwoord, afsluiting van e-mail.

Zie voor meer details van deze meetlat bijlage 8. Bij de meetlat valt op dat factoren die te maken met houding en gedrag van de medewerkers een hogere wegingsfactor hebben en daardoor zwaarder mee tellen in de beoordeling van de dienstverlening.

Samenvattend kan gesteld worden dat goede dienstverlening vooral te maken heeft met de wijze waarop de inwoners en bedrijven benaderd en behandeld worden door de medewerkers van de gemeente.

4.2 Aanvraag en afhandelingsproces

Inwoners en bedrijven die gebruik willen maken van de diensten van de gemeente op het gebied van bouwen, wonen en woonomgeving kunnen de gemeente op verschillende wijzen benaderen: via telefonische of digitale meldingen met betrekking tot de openbare ruimte, via het loket bouw, wonen en vergunningen in het gemeentehuis en via aanvragen bij de Omgevingsdienst de Vallei (OddV).

- **Meldingen over de openbare ruimte.** In paragraaf 3.3 is daar ook al het één en ander over gezegd. De gemeente Nijkerk is zich er bewust van dat dit proces verbeterd kan worden en is daarom onder andere een pilot gestart om het registratie- en afhandelingsproces te verbeteren. In de periode november 2018 tot en met augustus 2019 zijn er 2715 meldingen binnen gekomen. Meldingen (over de openbare ruimte) komen per telefoon, email en website binnen bij het KCC. Deze meldingen worden door het KCC geregistreerd in het zaakstelsel. Hierbij worden de NAW-(naam, adres en woonplaats-)gegevens van de melder vastgelegd, de omschrijving van de melding en of de melder op de hoogte gehouden wil worden van de stand van zaken. Vervolgens worden de meldingen doorgesluisd naar de buitendienst. De buitendienst verzamelt de meldingen en deze worden één keer per week op dinsdag door de planner verdeeld naar de buitendienstmedewerkers die de melding moeten afhandelen. Op een formulier

geven de buitendienstmedewerkers aan of een melding is afgehandeld. Deze formulieren gaan terug naar de binnendienstmedewerker die de afhandeling registreert in het zaakstelsel. Wanneer een melding wel afgehandeld is maar niet als zodanig geregistreerd, dan zien de KCC medewerkers niet wat de afhandelingstatus is en kunnen ze inwoners niet goed informeren als zij opnieuw bellen. Bovendien maken ze dan een nieuwe melding en zo lopen de meldingen volgens de respondenten op.

Het huidige werkproces is weergegeven in een processchema (zie bijlage 7). Dit schema is gebaseerd op de werkelijk situatie en betreft geen wensproces. Respondenten geven aan dat er onlangs een workshop is georganiseerd voor medewerkers die betrokken zijn bij de MOR-meldingen. Van ieder betrokken team was één medewerker aanwezig. Tijdens de workshop is het ideale meldingenproces vormgegeven, vanuit het blikveld van de inwoner. Respondenten geven aan dat het meldingenproces zo stapsgewijs verbeterd wordt. De pilot met de mobiele telefoons moet er toe leiden dat meldingen beter geregistreerd en afgehandeld worden in het zaakstelsel.

Met betrekking tot de registratie in het zaakstelsel zijn er volgens respondenten nog wat knelpunten. Zo kan de afhandeltermijn bij een melding niet gewijzigd worden. Wanneer bepaalde werkzaamheden, bijvoorbeeld het snoeien van bomen pas een aantal maanden later uitgevoerd kan worden, dan staat dit in het systeem als een openstaande melding. Indien de afhandeldatum aangepast kan worden en pas weer zichtbaar wordt op de relevante datum, dan kunnen de KCC-medewerkers aan de inwoner terugkoppelen dat de werkzaamheden nog niet uitgevoerd kunnen worden en wanneer de werkzaamheden wel op de planning staan. Verder moet een herhaalde melding als een nieuwe melding worden ingevoerd in het systeem en daardoor nemen de meldingen onnodig toe. Ook zou het volgens respondenten een verbetering zijn als de naam van afhandelaar geregistreerd kan worden bij een melding, zodat de KCC-medewerkers bij vragen over de betreffende melding weten bij wie ze terecht kunnen. Verder kan in het zaakstelsel wel aangegeven worden dat er teruggekoppeld is aan inwoners, maar niet wat er inhoudelijke teruggekoppeld is.

- **Fysiek loket “bouw en woningen en vergunningen”**

Inwoners en bedrijven kunnen voor verschillende producten terecht bij dit loket. In de periode september 2018 tot en met augustus 2019 is het loket 534 keer bezocht. Vragen aan het loket kunnen ook per e-mail of telefonisch gesteld worden. Zie tabel 4.1 voor de aantallen producten, de wachttijden en afhandeltijden.

Tabel 4.1: Aantallen producten van het loket Bouw Woningen Vergunningen (BWV) van de gemeente Nijkerk, wachttijden en afhandeltijden (in minuten) in september 2018 t/m augustus 2019

<i>Product</i>	<i>aantal</i>	<i>gemiddelde wachttijd</i>	<i>gemiddelde afhandeltijd</i>
Bestemmingsplan inzien	133	9,49	32,39
Bouwplan inzien	18	3,93	31,09
Drank en horecaverunning	9	8,72	25,54
Evenementenvergunning	6	9,97	43,37
Exploatievergunning	4	6,45	36,05
Omgevingsvergunning	214	9,27	32,96
Overige vergunningen	150	8,01	35,96
Totaal	534	8,77	33,60

In bovenstaande tabel is te zien dat klanten het loket met name bezoeken voor een omgevingsvergunning, het inzien van bestemmingsplannen en voor 'overige vergunningen' (bijvoorbeeld vergunningen met betrekking tot verkeer, parkeren, collecte).

De wachttijden zijn nader geanalyseerd. De gemeente Nijkerk heeft als doelstelling dat de wachttijd maximaal 5 minuten bedraagt. In de onderzochte periode was in 56% van het aantal bezoeken de wachttijd langer dan 5 minuten. Zie tabel 4.2.

Tabel 4.2: Wachttijden loket BWV, gemeente Nijkerk, september 2018 t/m augustus 2019

Wachttijd minder dan 5 minuten	234	44%
Wachttijd 5-10 minuten	159	30%
Wachttijd 10-15 minuten	77	14%
Wachttijd 15-20 minuten	37	7%
Wachttijd 20-30 minuten	17	3%
Wachttijd 30-40 minuten	2	0%
Wachttijd 40-50 minuten	2	0%
Wachttijd 50-60 minuten	1	0%
Wachttijd meer dan 60 minuten	5	1%
Totaal	534	

Bij de registratie van de wachttijden moet wel een kanttekening geplaatst worden. Klanten maken namelijk van te voren een afspraak met het loket. Bij binnenkomst in het gemeentehuis melden ze zich aan bij de registratiepaal en deze tijd wordt geregistreerd. Indien mensen dus ruim van te voren aanwezig zijn lijkt het of de wachttijd langer is, maar in werkelijkheid is dat niet het geval.

De wachttijden zeggen nog niet of de dienstverlening aan het loket inhoudelijk voldoet. Daar gaan we hieronder nader op in. Het team kwaliteit dienstverlening heeft uit eerdere werkprocesanalyses geconstateerd dat de informatievoorziening aan de frontoffice (loket) verbeterd moet worden. Uit deze analyse zijn verbeteringen voortgekomen, maar het proces verloopt nog niet optimaal volgens diverse respondenten.

Bij aanvragen van een omgevingsvergunning voor bouwen zijn er drie mogelijkheden:

- 1) Vergunningsvrij;
- 2) aanvraag vooroverleg (advies over de slagingskans van een bouwplan of deze voldoet aan de regelgeving);
- 3) vergunning aanvragen.

In de situatie van 2) en 3) worden de klanten doorverwezen naar de omgevingsdienst. De loketmedewerkers moeten dus feitelijk beoordelen of er wel of niet vergunningsvrij gebouwd kan worden. Respondenten van de OddV geven aan dat het loket van de gemeente Nijkerk regelmatig een klant onjuist informeert over het vergunningsvrij bouwen. Diverse keren per jaar komen er klanten bij de OddV die aan het loket geadviseerd zijn om een vergunning of een vooroverleg aan te vragen, terwijl uiteindelijk blijkt dat er vergunningsvrij gebouwd mag worden. Dit levert voor de OddV onnodig werk op en ontevreden klanten.

Andere respondenten merken op dat de gewijzigde regelgeving (sinds 2014) voor vergunningsvrij bouwen complex is en dat de toetsing niet eenvoudiger is geworden voor de medewerkers. Bovendien heeft het loket

lange tijd gekampt met een capaciteitsprobleem en was vervanging niet goed geregeld. Inmiddels is er een extra medewerker aangetrokken voor 16 uur per week (per oktober 2019).

Verder is gebleken dat klanten in 2015-2016 € 100 moesten betalen voor een adviesgesprek aan de balie, ook als dit gesprek maar vijf minuten duurde. Indien er een vergunningaanvraag volgde werd de € 100 in mindering gebracht op het totaal te betalen bedrag voor de vergunningsaanvraag. De loketmedewerkers mochten niet per telefoon adviesvragen afhandelen. Volgens respondenten was deze werkwijze niet klantvriendelijk en is het snel afgeschaft. Respondenten veronderstellen dat deze werkwijze in 2015-2016 nog een rol heeft gespeeld in de mindere beoordeling van de dienstverlening.

- **Aanvragen bij de OddV** via het omgevingsloket online (olo). Zoals hierboven al gezegd, komen klanten bij de OddV voor aanvragen voor vooroverleg en voor omgevingsvergunningen.

Vooroverleg

Aanvragen van vooroverleg die vallen onder de reguliere procedure (die passen binnen het bestemmingsplan) worden behandeld door de OddV. Aanvragen van vooroverleg die niet passen binnen het bestemmingsplan worden door de OddV doorgesluist naar het team planvorming van de gemeente Nijkerk. Dit betreft naar schatting 10% van alle aanvragen. Bij een dergelijk vooroverleg wordt door inhoudelijke deskundigen van de gemeente gekeken of een bouwplan haalbaar is. Het adviseringsproces rondom dergelijk vooroverleg verloopt volgens diverse respondenten niet optimaal. Met name als er meerdere adviezen van deskundigen zoals een planoloog, stedenbouwkundige of milieudeskundige nodig zijn, dan is niet altijd duidelijk wie aanspreekpunt is voor de klant en komt het voor dat men op elkaar zit te wachten. In principe is de planoloog casemanager en aanspreekpunt bij de complexe zaken, maar in de praktijk wordt de klant ook door andere deskundigen benaderd met vragen, aldus de respondenten. De betrokken medewerkers zijn zich bewust van de gang van zaken en bekijken hoe de samenwerking verbeterd kan worden en hoe ze elkaar beter kunnen vinden. Inmiddels (sinds begin 2020) ontvangen de aanvragers een ontvangstbevestiging waarin vermeld staat wie de aanvraag in behandeling heeft.

Een vooroverleg kan de volgende uitkomsten hebben:

1. het plan is haalbaar en er kan een definitieve aanvraag omgevingsvergunning worden ingediend
2. het plan lijkt haalbaar op basis van een globale ambtelijke toets, maar er is meer onderzoek nodig. In dat geval worden klanten uitgenodigd een principeverzoek in te dienen. Het plan wordt dan getoetst aan de eisen van ruimtelijke ordening, deze toetsing gaat verder dan de toetsing bij het vooroverleg. Vervolgens neemt het college van B&W een principebesluit, waarna de definitieve aanvraag omgevingsvergunning bij positief besluit ingediend kan worden. Het kan vervolgens gaan om een uitgebreide procedure of een voorstel tot herziening (wijziging) van het bestemmingsplan. Het voorstel tot herziening (wijziging) van het bestemmingsplan legt het college voor aan de raad, die daarover besluit. Bij een uitgebreide procedure moet er een ruimtelijke onderbouwing opgesteld worden en is geen raadsbesluit nodig.
3. het plan is niet haalbaar.

Omgevingsvergunning

De omgevingsdienst (OddV) is de uitvoeringsorganisatie die de vergunningaanvragen afhandelt. Daarbij kunnen medewerkers van de OddV advies vragen aan de deskundigen van de gemeente.

In 2017 en 2018 heeft de OddV voor Nijkerk respectievelijk 996 en 1049 omgevingsvergunningen afgehandeld (zie tabel 4.3)

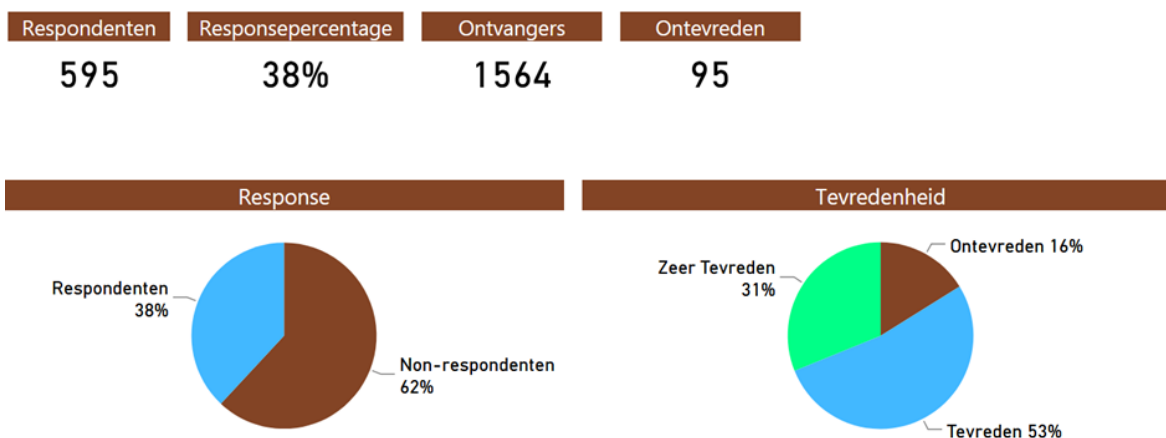
Tabel 4.3: Aantallen afgehandelde vergunningaanvragen door de OddV voor de gemeente Nijkerk in 2017 en 2018. (uit jaarverslagen OddV 2017 en 2018):

	2017	2018
Vergunning bouwen	352	375
Vergunning bouwen overig	532	551
Vergunningen milieu	112	123

De OddV heeft het proces van de vergunningaanvraag vastgelegd en uitgewerkt in werkinstructies voor medewerkers. Ieder proces heeft een proceseigenaar, die het proces actueel houdt. Respondenten geven aan dat de procesbeschrijvingen en werkinstructies regelmatig aangepast worden. De laatste aanpassing van de werkinstructie vergunningen was eind 2018.

In de periode september 2015 tot en met 2017 heeft de OddV de klanttevredenheid voor het product omgevingsvergunningen continu gemeten, door aan elke aanvrager van een omgevingsvergunningen te vragen om een enquête in te vullen. Elke ontevreden klant is nagebeld door de verantwoordelijk teammanager om verduidelijking te vragen. Uit de interviews en ook uit de resultaten die de rekenkamercommissie van de OddV heeft ontvangen blijkt dat klanten met name ontevreden zijn als er onduidelijke informatie wordt verschaft en als er niet met de klant wordt meegedacht.

In Nijkerk was 84 % van de klanten tevreden of zeer tevreden over de aanvraag van de omgevingsvergunning in de onderzochte periode. De resultaten staan in figuur 4.2.



Figuur 4.2: Respons en tevredenheid over het product Omgevingsvergunning in Nijkerk (sept 2015 t/m 2017) (uitgevoerd door de OddV)

De OddV is gestopt met de klanttevredenheidsonderzoeken om enquête-moeheid te voorkomen. Respondenten geven aan dat de OddV continu bezig is met een verbetertraject, waarbij de uitkomsten uit het betreffende onderzoek als uitgangspunt zijn genomen. Onlangs heeft de OddV samen met gemeenten klantbezoeken uitgevoerd bij vaste klanten (zie ook paragraaf 2.2).

Ondertussen is de OddV bezig met een pilot voor een snelservice voor eenvoudige vergunningaanvragen en willen ze kijken of ze kunnen gaan werken met een zogenaamde track-and-trace-functionaliteit voor vergunningen zodat voor de aanvrager altijd te zien is in welke fase van het totale proces de aanvraag zit. Deze veranderingen kosten tijd om te testen en te implementeren. Zodra het één en ander geïmplementeerd is, zal de OddV volgens de respondenten opnieuw de klanttevredenheid meten om na te gaan wat de effecten zijn van de veranderingen.

4.3 Communicatie en informatievoorziening

Met betrekking tot de informatieverstrekking rondom vergunningverlening heeft de Nationale ombudsman onlangs een onderzoek gedaan naar de ervaring van inwoners (Nationale ombudsman, Behoorlijke informatieverstrekking aan omwonenden rondom vergunningverlening, maart 2019). Uit dit onderzoek komt naar voren dat burgers de informatieverstrekking verschillend ervaren en uiteenlopende behoeften en verwachtingen hebben. De ombudsman geeft in het onderzoek aan dat inwoners van de overheid mogen verwachten dat bij de informatieverstrekking het burgerperspectief centraal gesteld wordt. De ombudsman adviseert de overheid letterlijk het volgende:

“Wees (pro)actief

- Maak voorafgaand aan de informatieverstrekking een omgevingscan
- Verstrek informatie in een zo vroeg mogelijk stadium van de vergunningverlening
- Zorg voor en faciliteer omgevingsbewustzijn bij de betrokken ambtenaren

Bied maatwerk

- Stel de informatieverstrekking af op de diversiteit aan de burgers die belanghebbend zijn. Inclusie is een randvoorwaarde.
- Zorg voor een passend aanvullend informatiekanaal wanneer informatie digitaal wordt verstrekt.

Zorg voor toegankelijke informatie

- Zorg ervoor dat informatie duidelijk, begrijpelijk en zo volledig mogelijk is.
- Richt het (digitale) informatiesysteem zo in, dat de toegankelijkheid voor burgers wordt gewaarborgd en zij er hun weg in kunnen vinden.”

De rekenkamercommissie heeft geconstateerd in het onderzoek dat de gemeente Nijkerk nog niet echt bezig is met het verbeteren van de informatieverstrekking naar inwoners en bedrijven op het gebied van bouw, wonen en woonomgeving, hoewel bij het actualiseren van de website duidelijke informatieverstrekking wel degelijk aandacht krijgt, volgens de betrokken respondent. Wel heeft het team Communicatie in 2019 de train-de-trainer opleiding gevolgd bij Bureau Taal, in B1 schijven. In 2020 gaat team Communicatie B1-trainingen uitrollen in de

organisatie. De trainingen zijn er op gericht om op B1 niveau te schrijven, een soortgelijk niveau als de Direct Duidelijk Brigade hanteert. De gemeentelijke organisatie is vooralsnog bezig met het verbeteren van houding en gedrag van medewerkers. Dit blijkt onder meer uit de acties die voortkomen uit het dienstverleningsproject. De organisatie is met name bezig om de interne bereikbaarheid en de afhandeling van de MOR-meldingen te verbeteren (zie ook paragraaf 3.3).

Overigens heeft de rekenkamercommissie geconstateerd dat alle respondenten zonder uitzondering er van doordrongen zijn dat de informatieverstrekking aan inwoners en bedrijven heel belangrijk is.

Landelijke taalbrigade

Landelijk is er momenteel veel aandacht voor de communicatie vanuit de overheid. De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken is op 23 oktober 2019 de Direct Duidelijk Brigade gestart. Het doel van deze actie is om de communicatie van de overheid duidelijker te maken. De Direct Duidelijk Brigade bestaat uit een groep experts, taalcoaches en taalambassadeurs. Deze brigade moet in 2020 uit 100 leden bestaan. De brigadeleden gaan helpen bij het herschrijven van teksten en gaan advies geven hoe begrijpelijker gecommuniceerd kan worden. Ze gaan trainingen geven en er zullen taalcoaches beschikbaar zijn die ingezet kunnen worden bij overheidsorganisaties om samen te werken aan heldere teksten. Overheidsorganisaties kunnen zich aanmelden bij de brigade als ze ondersteuning nodig hebben (<https://www.directduidelijk.nl/>).

Zoals hierboven ook al geconstateerd, is de gemeente Nijkerk nog niet actief bezig met de communicatie naar inwoners en bedrijven op het gebied van bouw en wonen en woonomgeving, maar de rekenkamercommissie verwacht dat dit een belangrijk onderdeel zal worden in het nieuwe dienstverleningsconcept.

4.4 Verwachtingen van inwoners

Wat inwoners en bedrijven van de gemeente kunnen verwachten ten aanzien van de dienstverlening staat opgeschreven in het kwaliteitshandvest met de servicenormen. In paragraaf 2.1 zijn we daar al nader op ingegaan. Als inwoners of bedrijven niet tevreden zijn hebben ze de mogelijkheid om een klacht bij de gemeente in te dienen.

In de periode november 2018 t/m augustus 2019 zijn er bij de gemeente Nijkerk 2715 meldingen binnen gekomen en elf klachten (0,15%). Vier van deze klachten hadden betrekken op bouwen en wonen of meldingen in de openbare ruimte:

1. Klacht ten aanzien van de plaatsing van een lantaarnpaal. Deze klacht is afgehandeld via de ombudsman
2. Klacht over het niet ontvangen van een reactie na het driemaal een onveilige verkeerssituatie te hebben gesignaleerd. Deze klacht is gegrond verklaard.
3. Verzoek om reactie op diverse mails gestuurd inzake strooibeleid. Deze klachtbehandeling is afgebroken.
4. Klacht over geluidsoverlast door bouwwerkzaamheden. Deze klachtbehandeling is afgebroken.

Bij een afgebroken klacht is er contact geweest met de klager en is de klacht meestal op een andere wijze opgepakt.

Eén van de voorgenomen doelstellingen van het project dienstverlening (zie par. 3.3) is dat inwoners binnen de (nieuwe) beloofde termijn een antwoord krijgen op een vergunningsaanvraag of deze in behandeling kan worden

genomen of dat nog aanvullende informatie nodig is. Het college wil streven naar een termijn van vijf dagen. Respondenten geven echter aan dat het momenteel onduidelijk is of deze termijn haalbaar is. De te volgen stappen in het aanvraagproces zijn duidelijk, maar niet duidelijk is hoeveel tijd iedere stap vergt. Dit moet eerst samen met de OddV uitgezocht worden, voordat aan inwoners de nieuwe termijn gecommuniceerd wordt.

De rekenkamercommissie heeft in het onderzoek geen uitgebreid inzicht gekregen in de verwachtingen van de inwoners. Het ligt voor de hand dat heldere communicatie en informatievoorziening van invloed zijn op de verwachtingen van inwoners. Zoals één van de respondenten stelde: “als de verwachtingen van de inwoners niet reëel zijn, heeft de gemeente niet duidelijk gecommuniceerd”.

Door het college is in de interviews aangegeven dat zij bezig zijn met verwachtingenmanagement bij de ontwikkeling van de visie beheer openbare ruimte. De visie wordt ontwikkeld met behulp van burgerparticipatie en de verwachting is dat inwoners duidelijkheid krijgen over de te verwachten kwaliteit en onderhoudsniveau van de openbare ruimte en in hoeverre de gemeente daar verantwoordelijk voor is.

4.5 Organisatiestructuur en houding van medewerkers

De gemeente Nijkerk heeft drie jaar geleden gekozen voor een organisatie met 28 zelfsturende teams. Begin 2019 heeft BMC in opdracht van het college de organisatie doorgelicht (BMC, Koesteren en kiezen, doorbouwen aan een fitte organisatie, april 2019). BMC constateert dat er sprake is van een “verantwoordelijkheidsleegte”, doordat iedereen verantwoordelijk is, voelt niemand zich meer verantwoordelijk. Er is te weinig aandacht voor sturing op en bewaking van het gehele organisatiebelang. En in de dagelijkse praktijk is zelfsturing op onderdelen niet houdbaar, omdat de gemeente zoveel verschillende producten en diensten levert aan uiteenlopende doelgroepen. In de praktijk wordt volgens BMC gewerkt volgens een aantal mengvormen van sturingsprincipes: zelfsturing daar waar het kan en ook programmamanagement en gebiedssturing (gebiedsteams). Voor sommige teams is het principe van een teamleider op basis van product- of lijnsturing het meest passend. En BMC adviseert dan ook om per team een keuze te maken. Ook adviseert BMC de gemeente Nijkerk om te investeren in een aantal goede teamleiders.

Volgens BMC is de mogelijke oorzaak van een mindere dienstverlening dat medewerkers intern slechter bereikbaar zijn en dat men minder bereid is om werk van elkaar over te nemen. BMC beschrijft dit in het onderzoek in een interne casus “interne bereikbaarheid via het KCC” (zie figuur 2.4).

In het huidige rekenkameronderzoek bevestigen respondenten dat sturing in grote delen van de organisatie wordt gemist. Daarnaast heeft de organisatiewijziging veel onrust binnen de organisatie tot gevolg gehad. Afspraken werden in diverse teams niet nagekomen, problemen werden vaak niet opgelost. De samenwerking tussen een aantal teams was niet optimaal. Een teamleider, die mensen aanspreekt, werd in sommige teams gemist. Volgens de meeste respondenten heeft de organisatiestructuur een negatieve invloed gehad op de dienstverlening. Daarentegen geven respondenten ook aan dat het terugdraaien van de organisatiestructuur de dienstverlening niet gelijk zal verbeteren, volgens deze respondenten zit dienstverlening vooral in gedrag van mensen.

Interne casus 'interne bereikbaarheid via het Klantcontactcentrum (KCC)'	
<p>Het beeld is dat Nijkerk intern slechter bereikbaar is sinds een paar jaar heeft niet positief bijgedragen aan de bereikbaarheid. Het werken met mobiele telefoons heeft hieraan niet bijgedragen. De spirit om werk van elkaar over te nemen lijkt minder geworden te zijn. Het overnemen van werk wordt ook nauwelijks besproken. Medewerkers voelen het dan ook niet echt als een probleem. Verder is er ook meer inhuur waardoor er veel wisselingen zijn.</p>	<p>Er is nog veel onbekend over het omgaan met de afwezigheidsassistent.</p> <p>Verder worden terugbelverzoeken bijna niet gemaakt. De ervaring is dat medewerkers veel gemiste oproepen hebben. Het gaat dan meestal om externe partijen en soms om inwoners.</p> <p>De teams zorgen er niet voor dat minstens één van hen bereikbaar is. Het KCC vindt het belangrijk om op de hoogte te zijn als een team een deel van de dag niet bereikbaar is.</p>
<p>Gesteld is dat er onvoldoende besef is dat medewerkers met hetzelfde doel bezig zijn; dat het om de dienstverlening gaat. Het KCC heeft bijvoorbeeld op intranet een bericht gezet over het omgaan met de mail en de telefoon, maar niet iedereen handelt hier naar. Het intranet wordt ook niet door iedereen gelezen. Bij het netwerksoverleg wordt dit wel regelmatig gedeeld. Niet iedere netwerker koppelt echter goed terug naar het team. Er zijn ook notulen, dus iedereen kan het in principe wel nalezen. Terugkoppeling uit de 'rollenbijekomsten' zou echter een vast agendapunt kunnen zijn in de teamoverleggen.</p>	<p>Duidelijk aangeven wat het KCC nodig heeft, kan helpen in begrip en ook in het meedenken in oplossingen. Het invullen van de expertises draagt hier bijvoorbeeld ook aan bij. Er is overigens maar één medewerker die dat kan wijzigen in het systeem.</p> <p>Een medewerker kan zelf niet terugschakelen naar het KCC als hij of zij de persoon die belt niet verder kan helpen. Aangegeven is dat dit technisch nu niet mogelijk is. Dit wordt als klantvriendelijk ervaren, want dan moet iemand zelf weer terugbellen. De hoop is dat dit met de nieuwe aanbesteding wel kan.</p>

Figuur 4.3: Beschrijving van houding van medewerkers ten aanzien van bereikbaarheid via het KCC (uit onderzoek van BMC, Koesteren en kiezen, doorbouwen aan een fitte organisatie, in 2019)

Mede naar aanleiding van het BMC-onderzoek heeft het college bij de behandeling van de voorjaarnota 2019 een voorstel gedaan voor extra formatie-uitbreiding voor het versterken van de middenmanagementrollen en het versterken van de concernbrede bedrijfsvoeringsprocessen. De gemeenteraad heeft ingestemd met het voorstel van het college. Daarbij heeft de raad ook een motie aangenomen waarin onder andere staat dat de doorontwikkeling van de organisatie moet leiden tot een verbetering van de dienstverlening. Een concreet uitgewerkt plan voor de doorontwikkeling was er ten tijde van de behandeling van de voorjaarsnota nog niet en de rekenkamercommissie heeft tijdens de onderzoeksperiode ook geen concreet plan aangetroffen. Uit de interviews heeft de rekenkamercommissie vernomen dat de nieuwe gemeentesecretaris bezig is met het uitwerken van een organisatieplan, welke medio 2020 verwacht wordt.

Ook blijkt uit de interviews dat er bij een aantal teams weer teamverantwoordelijken zijn aangesteld in de vorm van interim teamleiders. Het streven van de organisatie is om meer stabiele teams te creëren en minder interim en inhuur. De portefeuillehouder wil “een optimale organisatiestructuur en -inrichting die ervoor zorgt dat de dienstverlening vanuit producten aan inwoners goed geborgd is.”

4.6 Werkdruk, ziekteverzuim en vacatures

Respondenten geven vaak aan dat er binnen de organisatie gebrek is aan capaciteit vanwege onder andere een hoog ziekteverzuim en vacatures en dat er sprake is van veel externe inhuur en er daardoor geen continuïteit is. Bij navraag door de rekenkamercommissie konden dergelijke cijfers niet per team aangeleverd worden, waardoor de uitspraken van de respondenten niet verder nagegaan konden worden. De rekenkamercommissie heeft uitsluitend ziekteverzuimpercentage van de gehele organisatie ontvangen (zie tabel 4.4).

Tabel 4.4: Ziekteverzuimpercentages gemeentelijke organisatie Nijkerk

<i>Jaar</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>
ziekteverzuimpercentage	7.3 %	7.54 %	5.65 %	5.63 %

De gemiddelde ziekteverzuimpercentages van alle gemeenten bedroegen in de jaren 2016 tot en met 2018, 5,6-5,8%, volgens de website van het A&O fonds gemeenten (geraadpleegd 26 feb 2020). De gemeente Nijkerk wijkt daar in de jaren 2016 en 2017 in negatieve zin enigszins van af, maar in de jaren 2018 en 2019 is het ziekteverzuimpercentage gemiddeld.

De hoge werkdruk heeft volgens respondenten gevolgen voor de dienstverlening. Met name bij het team planvorming is de werkdruk hoog doordat er steeds meer aanvragen komen vanwege het aantrekken van de economie. Daarnaast wordt van het team planvorming verwacht dat ze steeds meer maatwerk leveren, mede met het oog op de nieuwe omgevingswet. Hierdoor is er minder aandacht voor beleid en het optimaliseren van werkprocessen. Daarnaast is het vervullen van een vacature voor een ervaren planoloog lastig, vanwege de krapte op de arbeidsmarkt.

Ook het team “Kwaliteit dienstverlening” heeft gedurende anderhalf jaar drie openstaande vacatures gehad. In de zomer van 2019 zijn deze vacatures ingevuld. Daarnaast was er tijdens het onderzoek nog een openstaande vacature van 0,7 fte op gebied van dienstverlening en 0,5 fte vacatureruimte die als extra formatie voor het team kwaliteit dienstverlening door de raad is toegezegd bij de behandeling van de voorjaarsnota 2019. En ook bij het loket Bouw, Wonen en Vergunningen heeft men lange tijd te maken gehad met een onderbezetting, zoals al eerder in paragraaf 4.2 aan de orde is geweest.

4.7 Zaaksysteem Djuma

Zaakgericht werken zou gemeenten moeten helpen om de dienstverlening en bedrijfsvoering te verbeteren (website VNG-realisatie). Zaakgericht werken is een methodiek waarbij alle relevante gegevens, informatie en stand van zaken van een bepaalde zaak digitaal worden vastgelegd. Een zaak staat voor een proces dat begint bij een (interne of externe) klantvraag en dat eindigt met een eindresultaat. In elk tussenliggend processtadium moet het verloop en de afhandelingsnelheid duidelijk zijn (wikisage.org/zaakgericht_werken/). Bij zaakgericht werken gaat het erom dat de status van de aanvraag op ieder moment gecommuniceerd kan worden naar de aanvrager. Rond 2010 zijn de eerste gemeenten in Nederland begonnen met zaakgericht werken.

De gemeente Nijkerk is in 2013 gestart met zaakgericht werken met het zaaksysteem Verseon. In de eerste periode was het systeemtechnisch nog niet op orde, doorontwikkeling was noodzakelijk, zo blijkt uit de interviews. Door de technische problemen verdween in de loop van de tijd het vertrouwen in het systeem. Daarnaast was er in die periode onvoldoende draagvlak voor het zaakgericht werken bij medewerkers en het management. In 2018 heeft de gemeente Nijkerk besloten om een aanbestedingsprocedure te starten voor de aanschaf van een nieuw zaaksysteem. Bij deze aanbesteding zijn diverse medewerkers betrokken zoals applicatiebeheerders, medewerkers van informatisering, medewerkers van dienstverlening en informatiebeheer. Volgens één van de respondenten was er onvoldoende capaciteit en kennis omtrent de technische koppelingen van systemen. Eind 2018 heeft de gemeente het systeem Djuma aangeschaft en in de loop van 2019 is het

geïmplementeerd. Ten tijde van het rekenkameronderzoek bleek dat er nog diverse technische problemen zijn met Djuma, maar ook dat de medewerkers nog niet optimaal met het systeem kunnen of willen werken. Richtlijnen en werkwijzen zijn wel gecommuniceerd via intranet, maar dit wordt niet door alle medewerkers gelezen, opgepikt en uitgevoerd.

Ten aanzien van de functionaliteiten van het zaakstelsel komen uit de interviews de volgende knelpunten naar voren (zie ook par. 4.2):

- 1) Er zijn geen managementrapportages; de gemeente is wel bezig om deze module aan te schaffen;
- 2) Er is geen projectenmodule (een soort mappenstructuur), deze wordt vooral gemist bij projecten van vakspecialisten, operationeel beheer en planvorming. Op dit moment is nog geen directe actie genomen om deze module aan te schaffen;
- 3) De koppeling met Outlook is nog niet aanwezig. De gemeente is bezig om te kijken hoe deze koppeling gemaakt kan worden.

4.8 Overige redenen achterblijvende dienstverlening

Binnen de gemeentelijke organisatie werken medewerkers niet meer met vaste telefoons, maar uitsluitend met mobiele telefoons. Dit heeft invloed op de bereikbaarheid. Medewerkers kunnen namelijk niet meer doorverbinden naar een collega. Inwoners moeten dan zelf terugbellen en dit is niet klantvriendelijk.

Verder konden de medewerkers van het KCC voorheen eenvoudig zien of een medewerker in een vergadering zat, maar sinds de gemeente is overgegaan naar "outlook" is het omslachtiger en vergt het meer tijd, aldus respondenten. Medio 2020 zal de gemeente overgaan naar een nieuw telefoonsysteem en respondenten verwachten dat deze beide zaken bij de aanschaf meegenomen worden.

5. Toegankelijkheid website

De gemeente Nijkerk is begin 2020 gestart met het actualiseren van de website. Een concept versie van de nieuwe website is door een externe deskundige getoetst om te beoordelen in hoeverre de website voldoet aan de digitale toegankelijkheidseisen van de overheid. Deze eisen zijn erop gericht dat een website ook goed bruikbaar is voor mensen met een functiebeperking (blind, doof, laaggeletterd).

Uit de toets komt naar voren dat de kwaliteit van de nieuwe website goed is en een grote verbetering ten opzichte van de oude website. Wel zijn er nog een aantal problemen met de toegankelijkheid en de gebruiksvriendelijkheid. Zo is bijvoorbeeld het contrast op de website niet goed, zijn er links met dezelfde bestemming, is de snelheid van de site niet optimaal en staan er niet toegankelijke pdf's op de website. In bijlage 9, hoofdstuk 3, vindt u een volledig overzicht van de problemen die uit de toets zijn voortgekomen.

De gemeente streeft ernaar om de definitieve website begin juli 2020 te lanceren. De gemeente heeft aangegeven dat de verbeteringen die uit de websitetoets naar voren zijn gekomen, in de nieuwe website doorgevoerd worden.

6. Conclusies en aanbevelingen

6.1 Conclusies

In deze paragraaf gaan we in op de conclusies naar aanleiding van de bevindingen.

Effectiviteit dienstverlening niet optimaal

De rekenkamercommissie concludeert uit het onderzoek dat de effectiviteit van de dienstverlening op het gebied van bouw en wonen en meldingen openbare ruimte in Nijkerk verbeterd kan worden.

Met name door het ontbreken van een actueel dienstverleningsbeleidsplan met concrete doelstellingen is niet te zeggen of de dienstverlening effectief is. Het meest recente beleidsplan dateert uit 2005. Diverse jaren is de gemeente al van plan om het beleid te actualiseren, maar telkens waren er andere prioriteiten, was er sprake van ambtelijke onderbezetting en kwam het er niet van om het beleid te actualiseren. Ten tijde van het rekenkameronderzoek werd verwacht dat het nieuwe beleid in 2020 gereed zou zijn. Desalniettemin constateert de rekenkamercommissie dat de gemeentelijke organisatie wel aandacht had voor de dienstverlening. Dit blijkt onder andere uit diverse lopende acties om de dienstverlening te verbeteren. Aan de afhandeling van meldingen en terugbelverzoeken is de afgelopen periode in Nijkerk veel aandacht geschonken. De rekenkamercommissie ziet dat daar resultaten worden behaald, maar constateert ook dat het nog beter kan.

Ondanks het ontbreken van een actueel beleid heeft de gemeente wel concrete servicenormen geformuleerd voor de dienstverlening. Het naleven van deze servicenormen wordt gemonitord, maar in veel gevallen niet concreet gemeten en niet teruggekoppeld naar de organisatie. Het betreft voor een deel schattingen van ambtenaren. Ten aanzien van de wachttijden bij het loket en de reactietermijnen bij aanvragen van omgevingsvergunningen zijn er wel concrete meetgegevens en constateert de rekenkamercommissie dat de servicenormen gerealiseerd worden.

Oorzaken achterblijvende dienstverlening

De rekenkamercommissie concludeert dat er diverse oorzaken zijn voor de achterblijvende dienstverlening op het gebied van bouw, wonen en woonomgeving. Hieronder gaan we daar nader op in.

Knelpunten in proces meldingen openbare ruimte

De rekenkamercommissie concludeert dat er bij het afhandelen van de meldingen openbare ruimte diverse knelpunten zijn. Deze knelpunten zitten onder andere in de registratie van de meldingen in het systeem, maar zitten ook in de houding en het gedrag van de medewerkers. De gemeente Nijkerk is zich daar bewust van en is inmiddels bezig om het meldingenproces stapsgewijs te verbeteren.

Afstemming OddV en gemeente niet optimaal

Uit het onderzoek blijkt dat de OddV van oordeel is dat inwoners niet altijd goed geïnformeerd worden bij het fysieke loket "Bouw, Wonen en Vergunningen". Voor medewerkers is de complexe en gewijzigde regelgeving zo lastig dat inwoners soms niet de juiste informatie ontvangen.

De rekenkamercommissie constateert dat de afstemming binnen de gemeente en tussen de gemeente en de Omgevingsdienst niet optimaal verloopt bij de advisering over complexe vergunningen. De betrokkenen van de OddV en de gemeente zijn daarvan doordrongen en waren ten tijde van het rekenkameronderzoek al bezig om de samenwerking tussen alle betrokkenen te verbeteren en er voor te zorgen dat de vergunningaanvrager één aanspreekpunt heeft. Ook is de kennisuitwisseling tussen de gemeente en de OddV niet optimaal, dat blijkt o.a. uit het feit dat de OddV niet betrokken is bij het actualiseren van het dienstverleningsconcept.

Zelfsturende teams

De rekenkamercommissie constateert dat de medewerkers van de gemeente Nijkerk van goede wil zijn om de dienstverlening te verbeteren en dat ze daar op verschillende manieren ook mee bezig zijn, bijvoorbeeld met het afhandelen van de terugbelverzoeken en de meldingen openbare ruimte. Dat neemt niet weg dat ondanks de goede bedoelingen de rekenkamercommissie concludeert dat sturing in de organisatie wordt gemist. Sinds de organisatiewijziging drie jaar geleden, is de gemeente Nijkerk vooral intern bezig geweest met het organiseren van de zelfsturende teams. Daarbij is de werkdruk in een aantal teams hoog en waren er openstaande vacatures. De organisatieperikelen hebben een negatieve invloed gehad op de dienstverlening. Inmiddels zijn de minder positieve kanten van een organisatie met zelfsturende teams in Nijkerk duidelijk geworden en wil het college de organisatie door ontwikkelen en zal daarvoor in 2020 met een concreet organisatieplan komen.

Informatievoorziening aan inwoners niet pro-actief

Ten aanzien van de informatievoorziening naar de inwoners en bedrijven concludeert de rekenkamercommissie dat de gemeente Nijkerk nog niet pro-actief is in de inhoudelijke informatieverstrekking aan inwoners op het gebied van bouw, wonen en woonomgeving. Wel is de gemeente bezig met de wijze waarop de informatie verstrekt moet worden, dat blijkt onder andere uit het feit dat de website geactualiseerd wordt en dat medewerkers onlangs een training hebben gevolgd in begrijpelijk schrijven. De rekenkamercommissie ziet het volgen van een cursus en het actualiseren van de website als stap één. Het daadwerkelijke toepassen en pro-actief informatie verstrekken ziet de rekenkamercommissie als stap twee.

Zaaksysteem Djuma

Belangrijk bij dienstverlening aan inwoners en bedrijven is onder andere dat het zaaksysteem optimaal functioneert. In een dergelijk systeem worden alle relevante gegevens, informatie en stand van zaken van een bepaalde zaak/aanvraag digitaal vastgelegd, zodat het afhandelingsproces op elk moment te volgen is. De gemeente Nijkerk is in 2013 gestart met zaakgericht werken en heeft in 2018, nadat het eerste systeem niet werkte, besloten tot de aanschaf van een ander systeem (Djuma). De rekenkamercommissie concludeert dat het huidige systeem nog diverse onvolkomenheden heeft en dat niet alle medewerkers optimaal met het systeem willen of kunnen werken.

Toegankelijkheid website

Uit de toets van de proefversie van de website komt naar voren dat de toegankelijkheid ten opzichte van de oude website sterk verbeterd is. Om de toegankelijkheid nog verder te verbeteren adviseert de rekenkamercommissie de aanbevelingen uit de websitetoets op te volgen.

6.2 Aanbevelingen

Op basis van bovenstaande conclusies adviseert de rekenkamercommissie de gemeenteraad van Nijkerk om het college te vragen onderstaande aanbevelingen uit te voeren.

1. Stel een nieuw dienstverleningsconcept op met concrete doelstellingen en laat dit door de gemeenteraad in 2020 vaststellen. Betrek de OddV bij het opstellen van het nieuwe dienstverleningsconcept met name wat betreft het uitwerken van de ambities en doelen en de wijze waarop de gemeente en de OddV daar gezamenlijk in vulling aan willen geven.
2. Monitor structureel het naleven van de servicenormen, koppel dit terug aan de ambtelijke organisatie en maak naar aanleiding daarvan concrete afspraken. Overweeg om over de naleving van de servicenormen de komende drie jaar te rapporteren in de P&C-rapportages.
3. Blijf doorgaan met het verbeteren van de afhandeling terugbelverzoeken en meldingen openbare ruimte. Blijf de voortgang monitoren en koppel terug in de organisatie naar alle betrokken medewerkers. Betrek de KCC-medewerkers nadrukkelijk in dit verbeteringsproces.
4. Zorg voor voldoende capaciteit en expertise bij het fysieke loket “Bouw, Wonen, en Vergunningen”.
5. Optimaliseer het adviseringsproces van complexe vergunningen, zorg voor goede afstemming tussen alle betrokkenen van zowel OddV als de gemeente. Zorg dat de aanvrager van de vergunning één aanspreekpunt heeft en communiceer daar duidelijk over. Evalueer regelmatig de werkwijze en pas zo nodig aan.
6. Zorg dat er in 2020 een concreet organisatieplan komt en implementeer het zo spoedig mogelijk. Betrek daarbij de opgedane ervaringen met zelfsturende teams en heroverweeg de huidige organisatiestructuur met 28 zelfsturende teams. Zorg voor meer sturing in de organisatie.
7. Zorg ervoor dat de gemiste benodigde functionaliteiten/modules in het zaakstelsel Djuma worden aangeschaft of worden ontwikkeld.
8. Communiceer actief en duidelijk naar medewerkers hoe om te gaan met het zaakstelsel, monitor de naleving en evalueer jaarlijks.
9. Verstrek informatie aan inwoners en bedrijven op gebied van bouw, wonen en woonomgeving pro-actief en kijk vooral naar de informatiebehoefte van de klant.
10. Volg de aanbevelingen op die volgen uit de toegankelijkheidstoets van de website (zie bijlage 9) .

7. Bestuurlijke reactie van het college en nawoord rekenkamercommissie

7.1 Bestuurlijke reactie

Geachte rekenkamercommissie,

Op 20 mei 2020 hebben wij van u het verzoek ontvangen om te reageren op uw onderzoek en de aanbevelingen “Dienstverlening in de Gemeente Nijkerk”. Hierbij ontvangt u onze reactie.

Allereerst spreken wij onze waardering uit voor het onderzoek. Het onderzoek schetst, binnen de begrenzing van de opdracht, een correct beeld van de manier waarop de dienstverlening in Nijkerk verliep ten tijde van uw onderzoek. Wij kunnen ons grotendeels vinden in de conclusie en aanbevelingen die in het onderzoek worden gedaan en constateren dat een groot deel van uw aanbevelingen nu al wordt uitgevoerd dan wel gepland staat in de komende doorontwikkeling van de organisatie.

Andere punten nemen we graag over en zullen binnenkort doorvoeren. Sommige punten tenslotte hebben wij kanttekeningen bij. Graag geven wij hierna per aanbeveling een inhoudelijke reactie.

- *Stel een nieuw dienstverleningsconcept op met concrete doelstellingen en laat dit door de gemeenteraad in 2020 vaststellen. Betrek de ODDV hierbij met name wat betreft het uitwerken van de ambities en doelen en de wijze waarop de gemeente en de ODDV daar gezamenlijk invulling aan willen geven.*

Er wordt inmiddels binnen de organisatie gewerkt aan een nieuw dienstverleningsconcept en aan een bijhorende doorwerking van het concept in een concreet uitvoeringsplan. Het dienstverleningsconcept wordt onderdeel van de doorontwikkeling van de organisatie. De ODDV wordt ook betrokken in de ontwikkeling, onder andere bij het maken van het genoemde uitvoeringsplan alsook bij de projectgroep die zich bezighoudt met het nieuwe gemeentehuis, waar dienstverlening een van de belangrijke thema's vormt. Als het college het dienstverleningsconcept vaststelt zal dit ter kennisname aan de raad worden gestuurd.

- *Monitor structureel het naleven van servicenormen, koppel dit terug aan de ambtelijke organisatie en maak naar aankleding daarvan concrete afspraken. Overweeg de naleving van de servicenormen de komende drie jaar te rapporteren en de P&C-rapportages.*

Het college erkent het belang van monitoring. Het college neemt bij de doorontwikkeling van de organisatie en de keuze voor het dienstverleningsconcept ook de monitoring mee.

- *Blijf doorgaan met het verbeteren van de afhandeling terugbelverzoeken en meldingen openbare ruimte. Monitor en koppel dit terug in de organisatie naar alle betrokken medewerkers. Betrek hierbij de medewerkers van het KCC.*

Deze verbetering wordt structureel opgenomen in de doorwerking van het nieuwe dienstverleningsconcept. De verbeterstappen die door de huidige projectgroep dienstverlening zijn/worden gezet worden ook hierin geborgd.

- *Zorg voor voldoende capaciteit en expertise bij het fysieke loket “Bouw, Wonen en Vergunningen”.*

In het kader van de doorontwikkeling van de organisatie worden het bouwloket (de frontoffice) en het team Planvorming (de backoffice) organisatorisch dichterbij elkaar gebracht. Dit heeft al een eerste vorm gekregen door de inzet van een collega van team Planvorming bij het bouwloket. Dit krijgt verder invulling in het kader van de doorontwikkeling van de organisatie/invoering van het nieuwe dienstverleningsconcept en de implementatie van de Omgevingswet.

- *Optimaliseer het adviseringsproces van complexe vergunningen, zorg voor goede afstemming tussen alle betrokkenen van zowel de ODDV als de gemeente. Zorg dat de aanvrager van de vergunning één aanspreekpunt heeft en communiceer daar duidelijk over. Evalueer regelmatig de werkwijze en pas zo nodig aan.*

In het kader van de nieuwe omgevingswet is er een lean traject gestart om de behandeling van complexere vergunningaanvragen beter, sneller en klantvriendelijker af te handelen. Hier zijn ook klanten van de gemeente bij betrokken.

- *Zorg dat er in 2020 een concreet organisatieplan komt en implementeer het zo spoedig mogelijk. Betrek daarbij de opgedane ervaringen met de zelfsturende teams en heroverweeg de huidige organisatiestructuur met 28 zelfsturende teams. Zorg voor meer sturing in de organisatie.*

Er komt in de zomer van 2020 een mijlpalenplan “doorontwikkeling gemeentelijke organisatie Nijkerk”. De implementatie hiervan zal naar verwachting in september 2020 starten.

- *Zorg ervoor dat de gemiste benodigde functionaliteiten/ modules in het zaaksysteem Djuma worden aangeschaft of worden ontwikkeld.*

De module is aangeschaft, aan het in gebruik nemen daarvan wordt gewerkt.

- *Communiceer actief en duidelijk naar medewerkers hoe om te gaan met het zaaksysteem, monitor de naleving en evalueer jaarlijks.*

Vanuit het team informatisering en team informatiebeheer wordt er al regelmatig training en voorlichting gegeven aan de gebruikers van het zaaksysteem. Voor de monitoring, evaluatie en de verbetering van het gebruik van het zaaksysteem is een projectplan gemaakt. Een medewerker houdt zich hier specifiek mee bezig.

- *Verstrek informatie aan inwoners en bedrijven op gebied van bouw, wonen en woonomgeving proactief en kijk vooral naar de informatiebehoefte van de klant.*

Bij de invoering van de nieuwe omgevingswet zal hier ruim aandacht aan worden gegeven maar de gemeente pakt dit punt al eerder op. Daarnaast wordt uw aanbeveling bij de vernieuwing van de website ter harte genomen. Zo is één van de doelstellingen “Goed en duidelijk communiceren bij nieuwe regelgeving. Werk met voorbeelden en communiceer op B1 niveau. Denk mee met de klant en vraag ook aan de klant waar de behoefte ligt.”

- *Volg de aanbevelingen op die volgen uit de toegankelijkheidstoets van de website.*

De punten die opgelost moeten worden zijn inmiddels opgepakt. De verdere aanpassingen van de website zullen worden meegenomen bij de doorontwikkeling van de organisatie.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Nijkerk

7.2 Nawoord rekenkamercommissie

Wij danken het college van B&W voor de reactie op de rapportage “Dienstverlening in de gemeente Nijkerk”. Wij zijn verheugd dat het college zich grotendeels kan vinden in de bevindingen, de conclusies en de aanbevelingen. Het is positief dat de aanbevelingen voor een deel al worden opgepakt.

Ten aanzien van de bestuurlijke reactie op de eerste aanbeveling willen we in dit nawoord nog een opmerking plaatsen. Het college geeft aan het nieuwe dienstverleningsconcept ter kennisname aan de raad te willen sturen in plaats van ter vaststelling. Vanuit de gedachte dat het hier om uitvoering gaat en het college bevoegd is, is dat juist. Toch adviseren wij de gemeenteraad om het dienstverleningsconcept zelf vast te stellen, omdat wij van oordeel zijn dat het bij een dienstverleningsconcept niet enkel om uitvoering gaat. Het bevat ons inziens ook een visie op dienstverlening, wat voor een gemeente wil je zijn en hoe geef je daar invulling aan in de dienstverlening.

Wij zullen met belangstelling de implementatie van de aanbevelingen blijven volgen. Over ongeveer drie jaar zullen wij (als de gemeenteraad dat ook wenst) een doorwerkingsonderzoek uitvoeren. Daarin kijken we hoe de door de gemeenteraad overgenomen aanbevelingen zijn opgepakt en uitgewerkt.

Tot slot danken wij de bestuurders, de ambtenaren van de gemeente Nijkerk en de medewerkers van de Omgevingsdienst de Vallei, die hebben meegewerkt aan dit onderzoek.

Bijlage 1 Bronnenlijst

Gemeente Nijkerk

- Gemeente Nijkerk, Dienstverleningsconcept “afgelakt”, versie 25 mei 2005
- Gemeente Nijkerk, Kwaliteitshandvest versie 2017
- Gemeente Nijkerk, Coalitieakkoord “Verbinden met ambitie 2018-2022
- Gemeente Nijkerk, Programmabegroting 2018-2021
- Gemeente Nijkerk, persbericht “Ervaring en waardering inwoners onderzocht voor jeugdhulp, Wmo en welbevinden, 21 december 2018
- Gemeente Nijkerk, Raadsinformatiebrief inzake Jeugd- en Wmo cliënttevredenheid en de Burgerpeiling 2018, 21 december 2018
- I&O research, Rapport Burgerpeiling WSJG gemeente Nijkerk, november 2018
- Gemeente Nijkerk, opdrachtschrijving organisatieanalyse , 2018
- Gemeente Nijkerk, Uitvoeringsprogramma coalitieakkoord 2019-2022
- Gemeente Nijkerk, Programmabegroting 2019-2022
- BMC, Koesteren en kiezen: doorbouwen aan een fitte organisatie, organisatiespiegel gemeente Nijkerk, april 2019
- Brief college Nijkerk, “kwaliteit van de afhandeling van vragen, klachten, initiatieven en/of suggesties” d.d. 12 april 2019
- Checklist dagelijkse werkzaamheden handleiding Djuma, 13 mei 2019
- Directiebesluit over extra 0,7 fte (structureel) voor team Kwaliteit Dienstverlening tbv. Kwaliteitsmonitoring.
- Gemeente Nijkerk, Voorjaarsnota 2019.
- Gemeente Nijkerk, Raadsvoorstel voorjaarsnota 2019, 4 juli 2019
- Motie “doorontwikkeling organisatie”, raadsvergadering 4 juli 2019
- Excelsheet “meting kwaliteitshandvest 2019-gemeente Nijkerk”
- Gemeente Nijkerk, Opdracht project dienstverlening, 20-09-2019
- Gemeente Nijkerk, Opdracht afronding dienstverleningsconcept (DVC), 18-11-2019
- Analyse meetweek september 2019, telefonische bereikbaarheid gemeente Nijkerk
- Analyse meetweek december 2019, telefonische bereikbaarheid gemeente Nijkerk
- Overzichten terugbelverzoeken, mei 2019 t/m januari 2020
- Samenvatting Quick Scan Implementatie zaakgericht werken Verseon, 18 november 2019
- Samenvatting Zaakgericht werken, resultaten vragenlijsten, 18 november 2019
- Powerpointpresentatie Dienstverlening, korte termijnproject/nieuw dienstverleningsconcept, 10-12-2019

OddV

- OddV jaarverslag 2017 en 2018
- Werkinstructie vergunningen november 2018
- OddV tips en tops. Resultaat klantbezoeken 2019.
- Klanttevredenheidsonderzoek omgevingsvergunningen Nijkerk
- OddV, WP001 informatieverstrekking en vooroverleg, 10 jan 2013
- OddV, WP003 behandelen vergunningaanvraag regulier, 10 jan 2013
- OddV, WP004 behandelen vergunningaanvraag uitgebreid, 10 jan 2013

Overig

- Deloitte, meting aanbod digitale dienstverlening 2017, september 2017 (incl. tabellen)

- KING, Dienstverlening vanuit de leefwereld van mensen, 2012
- VNG Realisatie, Kijken als een klant, 2018
- SCC Consultancy, Onderzoek dienstverlening en regeldruk gemeenten, februari 2018
- SCC Consultancy, Myseryguestonderzoek gemeente Nijkerk, februari 2018(incl. infographic)
- SCC Consultancy, Beoordeling dienstverlening 160 gemeenten op alfabetische volgorde

<https://www.directduidelijk.nl/>, geraadpleegd op 24 okt 2019

<https://viewer.engageprocess.com/> - processchema's gemeente Nijkerk

[http://nl.wikisage.org/wiki/Zaakgericht Werken](http://nl.wikisage.org/wiki/Zaakgericht_Werken) (geraadpleegd op 11 maart 2020)

Bijlage 2 Respondenten

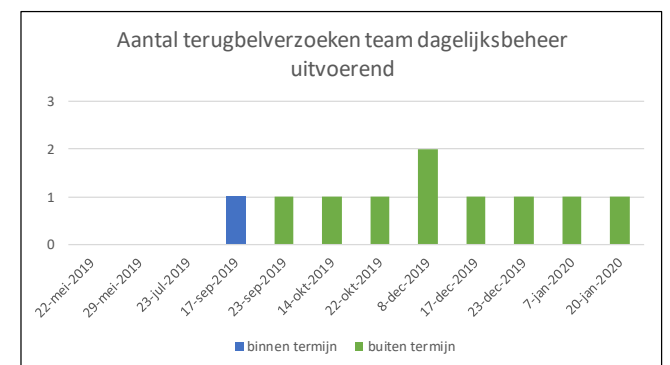
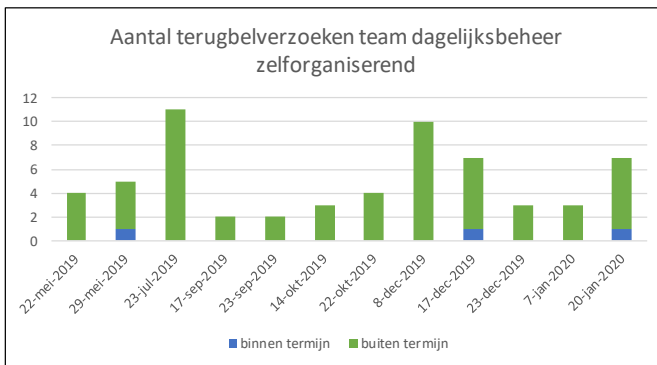
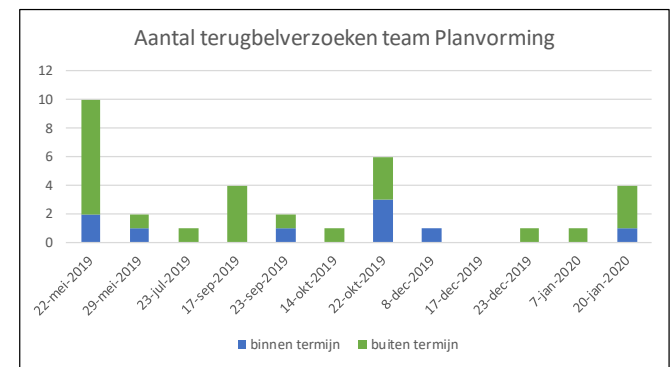
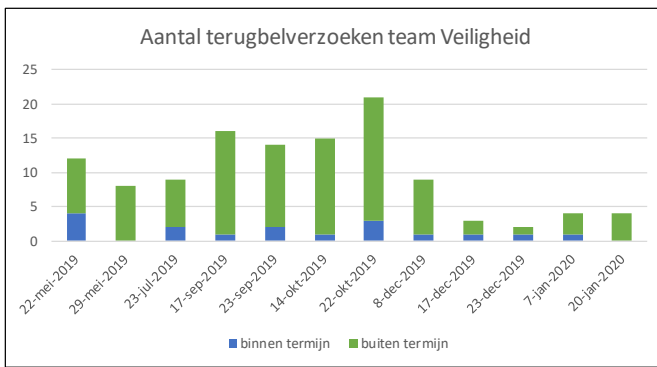
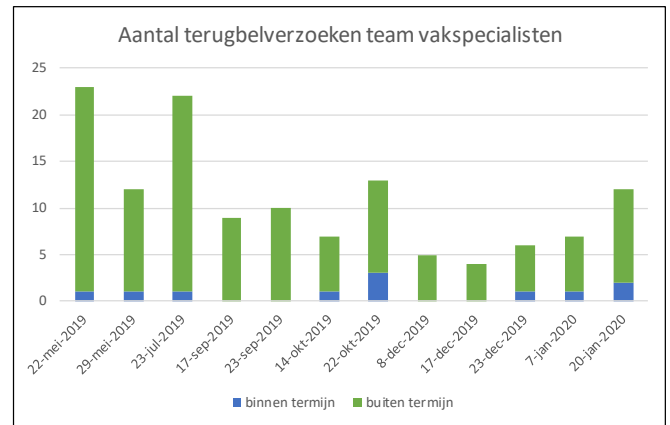
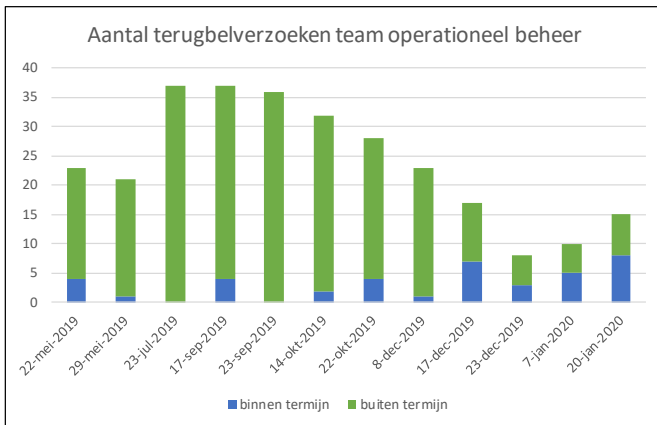
Gemeente Nijkerk

- Twee beleidsmedewerkers team kwaliteit dienstverlening
- Beleidsmedewerker team planvorming
- Twee frontoffice-medewerkers Bouw, Woningen, Vergunningen
- Medewerker KCC
- Teamcoach buitendienst de Flier (extern)
- Senior communicatieadviseur
- Directieadviseur team Ondersteuning Strategie en ontwikkeling
- Applicatiebeheerder zaaksysteem
- Web-master
- Drie wethouders

Omgevingsdienst de Vallei (OddV)

- Vergunningverlener Bouw, OddV
- Afdelingsmanager Vergunningen, OddV
- Adviseur kwaliteit en werkprocessen, OddV

Bijlage 3 Terugbelverzoeken per team gemeente Nijkerk, mei 2019 t/m jan 2020



Bijlage 4 Resultaten uit Burgerpeiling WSJG 2018, gemeente Nijkerk (I&O research)

In juni 2018 hebben 2000 inwoners van Nijkerk een brief ontvangen met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek door de beantwoording van een vragenlijst. 590 inwoners hebben de vragenlijst schriftelijk dan wel online volledig ingevuld. Dit is een responspercentage van 29,5%.

De gemiddelden uit de benchmark in onderstaande tabellen hebben betrekking op de resultaten van 63 gemeenten die ook aan het onderzoek hebben meegedaan.

Waardering gemeentelijke dienstverlening (rapportcijfer)

	DIENSTVERLENING		DIGITALE FACILITEITEN	
	Rapportcijfer	% voldoende	Rapportcijfer	% voldoende
Barneveld	6,9	-	6,9	-
Putten	7,2	-	7	-
Nijkerk 2016	6,6	84%	6,7	85%
Nijkerk 2017	6,6	87%	6,7	85%
Nijkerk 2018	6,5	82%	6,8	85%
GEM. BENCHMARK	6,8		6,9	
RANGE:	6,3-7,5		6,4-7,3	

Beoordeling proces van aanvraag (% (helemaal) mee eens)

	AANVRAGEN PRODUCT/ DIENST MAKKELIJK	ONTVANGEN/ BESCHIK- BARE INFORMATIE WAS JUIST EN VOLLEDIG	AFHANDELINGS- TIJD WAS ACCEPTABEL	INFORMATIE OVER VERLOOP AFHANDELING VOLDOENDE	KREEG WAT MEN WILDE
Burgerzaken	75%	87%	86%	73%	89%
Woonomgeving	64%	55%	51%	33%	43%
Bouwen en wonen	74%	50%	44%	44%	64%
Totaal Nijkerk 2018	73%	73%	70%	61%	74%
GEM. BENCHMARK	79%	77%	76%	70%	77%
RANGE:	63-87%	58-89%	54-86%	52-83%	62-85%

Hostmanship

Hostmanship uit zich onder andere in het willen dienen, verantwoordelijkheid tonen, het echt willen oplossen van een probleem, het geheel zien, dialoog aangaan in plaats van debat, deskundigheid en inlevingsvermogen. (Niet alle 63 gemeenten hebben de module hostmanship afgenomen. De benchmark is samengesteld uit de gemiddelden van 45 gemeenten).

Beoordeling medewerkers (% (zeer) eens

Gemeenten	TOONDE ZICH VERANTWOORDELIJK OM DAADWERKLIJK TOT EEN OPLOSSING TE KOMEN	HEEFT ZELF MIJN VRAAG ZO GOED MOGELIJK BEANTWOORD	WAS VOLDOENDE DESKUNDIG	KON ZICH GOED INLEVEN	BOOD DE RUIMTE OM MEE TE DENKEN	VERRASTE MIJ AANGE-NAAM MET DE VERLEENDE SERVICE
Barneveld	77%	82%	77%	72%	71%	47%
Putten	77%	83%	79%	67%	65%	49%
Nijkerk 2016	67%	74%	71%	58%	51%	34%
Nijkerk 2017	64%	73%	70%	58%	52%	33%
Nijkerk 2018	63%	68%	72%	57%	57%	34%
GEM. BENCHMARK	75%	79%	77%	70%	65%	45%
RANGE	61-86%	66-90%	64-89%	52-83%	47-77%	27-58%

Bijlage 5

Definities digitale beschikbaarheidsniveaus en volwassenheidsniveaus

(Bron: Deloitte, meting aanbod digitale dienstverlening 2017)

Definitie digitale beschikbaarheidsniveaus

Digitale beschikbaarheid is een wijze om uit te drukken of producten en diensten in digitale vorm worden aangeboden door de betreffende overheidsorganisaties.

Volwassenheidsniveau	Omschrijving	Beschikbaarheidsniveau
Niveau 1 (0%)	Het aanvraag(formulier) is niet digitaal beschikbaar.	Niet digitaal beschikbaar (0%)
Niveau 2 (33%)	Digitaal downloaden (van het aanvraagformulier) waarbij de inzet van een printer nodig is om de aanvraag te verwerken.	Digitaal beschikbaar (100%)
Niveau 3 (66%)	Mogelijkheid om digitaal de aanvraag in te dienen door middel van bijvoorbeeld een webformulier, hierbij is de inzet van een printer niet nodig.	Digitaal beschikbaar (100%)
Niveau 4 (100%)	De website geeft de mogelijkheid gebruik te maken van een voor ingevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden.	Digitaal beschikbaar (100%)
Product niet kunnen waarnemen.	Indien er geen informatie over het product beschikbaar is.	Deze waarnemingen zijn buiten beschouwing gelaten bij het berekenen van de scores in het onderzoek van Deloitte.

Definitie digitale volwassenheidsniveaus

Digitale volwassenheid is een wijze om uit te drukken in hoeverre er sprake is van een geavanceerde digitale toepassing. Voor het bepalen van het volwassenheidsniveau van een product is de indeling gehanteerd zoals weergegeven in onderstaande tabel. Daarbij zijn per volwassenheidsniveau verschillende situaties beschreven die onder het betreffende niveau vallen.

Volwassenheidsniveau	Omschrijving	Situaties die voor kunnen komen
Niveau 1 (0%)	Aanvraag(formulier) is niet digitaal beschikbaar.	<ul style="list-style-type: none"> • De aanvraag kan schriftelijk worden ingediend bij de balie van de overheid c.q. het aanvraagformulier dient bij de overheidsorganisatie te worden aangevraagd. • Er is alleen informatie over het product beschikbaar. • Er is geen informatie beschikbaar over hoe de aanvraag kan worden ingediend. • Op de website wordt vermeld dat er een digitale aanvraag kan worden gedaan, maar het is onduidelijk op welke manier of de link naar het formulier werkt niet. • Het aanvraagformulier is niet digitaal te downloaden
Niveau 2 (33%)	Digitaal downloaden (van het aanvraagformulier) waarbij de inzet van een printer nodig is om de aanvraag te verwerken.	<ul style="list-style-type: none"> • Mogelijkheid om op de website een formulier digitaal te downloaden, waarna het formulier dient worden geprint en bezorgd (persoonlijk, post of mail). • Mogelijkheid om op de website een interactief pdf-formulier in te vullen dat vervolgens uitgeprint dient te worden voor het plaatsen van een handtekening. • De aanvraag kan per e-mail met vrije tekst worden ingediend. <p>Bij dit volwassenheidsniveau kan tevens de volgende keuze worden gehanteerd; een aanvraag kan per mail worden ingediend wanneer duidelijk is dat het genoemde e-mailadres daadwerkelijk gebruikt kan worden voor het indienen van de aanvraag. De websites waarbij een algemeen e-mailadres boven, rechts, links of onderaan een website staat wordt niet meegenomen bij de beoordeling van een product.</p>
Niveau 3 (66%)	Mogelijkheid om digitaal de aanvraag in te dienen door middel van bijvoorbeeld een web formulier, hierbij is de inzet van een printer niet nodig	<ul style="list-style-type: none"> • Mogelijk om op de website direct digitaal de aanvraag in te dienen en digitaal op te sturen of te uploaden (zonder printen en scannen) door middel van een pdf-formulier. • Indien de website de mogelijkheid geeft om direct digitaal de aanvraag in te vullen en digitaal op te sturen en te uploaden door middel van een webformulier.

Niveau 4 (100%)	De website geeft de mogelijkheid gebruik te maken van een voor ingevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	<ul style="list-style-type: none"> • Het is nodig (of mogelijk) dat de persoon of het bedrijf inlogt met DigiD of eHerkenning om digitaal de aanvraag in te dienen. • Het is nodig (of mogelijk) dat de persoon of het bedrijf inlogt met gebruikersnaam en wachtwoord om digitaal de aanvraag in te dienen. • De aanvraag kan worden ingediend middels een app of er is sprake van een automatische koppeling tussen systemen, waardoor het product automatisch kan worden aangevraagd.
Product niet kunnen waarnemen	Indien er geen informatie over het product beschikbaar is .	<ul style="list-style-type: none"> • Er is geen informatie vermeld op de website over het product. Ook nadat hier op de trefwoorden is gezocht in de zoekmachine van de website en andere zoekmachines. • Het product bestaat niet of er wordt vermeld dat dit product niet van toepassing is voor de organisatie (door bijvoorbeeld deregulering).

Bijlage 6 Front- en backoffice organisatiemodel, begrippen frontoffice, midoffice, backoffice

Frontoffice (= Publiekswinkel)

- de fysieke publieksbalie;
- de digitale dienstverlening via het E-loket (als onderdeel van de hele gemeentelijke website);
- één-op-één communicatie met de burger, zoals via telefoon (ook Publiekstelefoon = callcenter),
- brief, spreekuur, contact 'op straat', email, huisbezoek;
- één-op-veel en één-op-één informatie naar de burger (gemeentegids, gemeentepagina, informatiebrieven, etcetera).

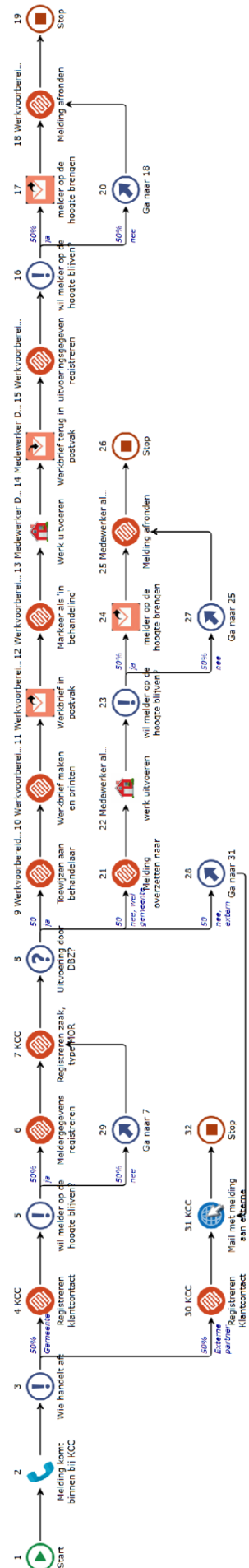
Backoffice (= Vakafdelingen)

- alle (integrale) afhandeling die langer duurt dan "klaar-terwijl-u-wacht",
- alle (integrale) afhandeling die meer specialistische inbreng vraagt dan in de frontoffice –fysiek of in procesondersteunend systeem– voorhanden is.

Midoffice

- een software-laag met verschillende functies, die een sleutelrol speelt in de digitale dienstverlening:
- een logistieke verbinding, 'virtueel postkantoor', tussen de frontoffice en de backoffice;
- een 'veilige' interactie-database die alleen indirect aan de productiesystemen gekoppeld is;
- een venster op het procesvolgsysteem (WFM = WorkFlowManagement, dat aan de postregistratie gekoppeld is);
- een procesondersteunend kennissysteem.

Bijlage 7 Processchema Melding Openbare Ruimte



Bijlage 8 Meetlat dienstverlening email en telefoon (SCC Consultancy)

Bijlage 6 Waarderingen en normeringen

Om tot een objectief cijfer te komen, zijn de subjectieve zaken geobjectiveerd in meetbaar gedrag en daar zijn waarden aan toegekend. Dit is gebeurd middels een vooronderzoek. In dit vooronderzoek is ondernemers gevraagd wat zij van 'de ideale gemeente' verwachten van het ideale telefoongesprek en het ideale e-mailverkeer. Hierbij is redelijkheid en realiteit in acht genomen. Het geheel aan stellingen is de meetlat geworden.

Om tot een objectief cijfer te komen, zijn de subjectieve zaken geobjectiveerd in meetbaar gedrag en daar zijn waarden aan toegekend. Tevens zijn wegingsfactoren toegekend, waarmee belangrijke elementen (zoals de juistheid van een antwoord), zwaarder weegt in de beoordeling, van een minder belangrijk element (zoals het aantal keren overgaan).

In geval van een mysterycall, weegt de score van een afgeronde case minder mee, wanneer de ondernemer zelf vaker heeft moeten terugbellen om het antwoord op zijn vraag te verkrijgen. Bij een maal terugbellen wordt het gesprek maal 0,8 gewaardeerd, bij twee maal terugbellen, maal 0,7. Er wordt maar een mysterymail-poging ondernomen.

Het totaal aan waarden en wegingsfactoren is de meetlat aan de hand waarvan alle gesprekken en e-mails in kaart zijn gebracht. Hieronder volgen de meetlatten, aan de hand van de waarderingen en wegingsfactoren van de indicatoren, per kanaal:

Mysterycalling

- Snelheid van aannemen; wegingsfactor 1
Aantal keren overgaan
1 = 10
2 = 9
3 = 8
4 = 7
5 = 6
6 = 4
7 = 3
8 = 2
>8 = 1
- Vriendelijkheid van de aanname; wegingsfactor 2
zeer vriendelijk = 10
vriendelijk = 8
niet onvriendelijk = 6
neutraal = 4
onvriendelijk = 2
zeer onvriendelijk = 1
- Na hoe vaak doorverbinden bij de juiste persoon; wegingsfactor 1
Aantal personen die men spreekt
0,1 = 10
2 = 8
3 = 6
4 = 4
5 = 2
>5 = 1
- Snelheid van aannemen door de juiste persoon; wegingsfactor 1
Aantal keren overgaan
1 tot 3 = 10
4 tot 5 = 7
6 tot 8 = 3
>8 = 1



- Wordt er warm doorverbonden; wegingsfactor 2
Is aangekondigd waar het gesprek over gaat?
ja, duidelijk (hoefde (bijna) niets te herhalen) = 10
ja, maar helemaal verkeerd (ik moest mijn vraag opnieuw uitleggen) = 5
misschien = 5
nee, duidelijk niet (ik moest gewoon van vooraf aan beginnen) = 1
- Herkenning van de vraag; wegingsfactor 1
Ja, onmiddellijk en volledig = 10
Ja, deels = 8
Ja, een klein beetje = 7
Ja, na het stellen van extra vragen door de medewerker = 6
Nee, amper = 3
Nee (moest op andere manier uitleggen) = 1
- Vriendelijkheid van de aanname door de juiste persoon; wegingsfactor 2
zeer vriendelijk = 10
vriendelijk = 8
niet onvriendelijk = 6
neutraal = 4
onvriendelijk = 2
zeer onvriendelijk = 1
- Overtuigingskracht van de medewerker; wegingsfactor 3
Welke indruk laat de medewerker achter?
zeer deskundig = 10
deskundig = 8
niet ondeskundig = 6
niet in te schatten = 4
ondeskundig = 2
zeer ondeskundig = 1
- Is de medewerker in de lead/worden de juiste gesprekstechnieken toegepast?;
wegingsfactor 2
volledig = 10
grotendeels = 7
soms = 4
matig = 2
nee = 1
- Is de medewerker enthousiast?; wegingsfactor 1
zeer enthousiast = 10
enthousiast = 8
niet on-enthousiast = 6
neutraal enthousiast = 4
niet enthousiast = 2
(neigt naar) chagrijnig = 1
- Is de medewerker behulpzaam?; wegingsfactor 2
zeer behulpzaam/stapje extra = 10
behulpzaam = 8
niet onbehulpzaam = 6
neutraal behulpzaam = 4
niet behulpzaam = 2
alles leek te veel = 1



- Wordt het juiste antwoord gegeven?; wegingsfactor 3
 - ja, volledig = 10
 - ja, deels = 7
 - nee, heb zelf moeten helpen = 4
 - nee, een te klein beetje = 2
 - nee = 1
- Volledigheid antwoord; wegingsfactor 3
 - Kan de ondernemer verder met het antwoord? Of naar aanleiding van de actie van de gemeentemedewerker (terugbellen/mailen)*
 - ja, naar aanleiding van het antwoord zonder extra vragen te hoeven stellen = 10
 - ja, naar aanleiding van het antwoord, maar zelf wel extra vragen moeten stellen = 8
 - ja, naar aanleiding van het telefoontje of de mail terug = 6
 - ja, naar aanleiding van mijn antwoord op het telefoontje of de mail terug = 4
 - nee, maar was op weg geholpen = 2
 - nee = 1
- Stelt de medewerker zich professioneel op; wegingsfactor 2
 - ja, volledig = 10
 - ja, het grootste deel van het gesprek = 8
 - ja, meestal = 6
 - amper = 4
 - nauwelijks tot niet = 1
- Is de proefafsluiting volledig; wegingsfactor 1
 - Ja, er wordt een volledige samenvatting gegeven en er wordt gevraagd of ik nog andere vragen heb/de medewerker nog meer kan betekenen? = 10
 - Er wordt een alleen volledige samenvatting gegeven = 8
 - Ja, er wordt een gedeeltelijke samenvatting gegeven en er wordt gevraagd of ik nog andere vragen heb/de medewerker nog meer kan betekenen? = 7
 - Er wordt alleen gevraagd of ik nog andere vragen heb/de medewerker nog meer kan betekenen = 6
 - Er wordt een gedeeltelijke samenvatting gegeven = 6
 - Nee, er wordt geen samenvatting gegeven en er wordt niet gevraagd of ik nog andere vragen heb/de medewerker nog meer kan betekenen? = 3
- Is er sprake van een afsluiting; wegingsfactor 1
 - Ja, positief= 10
 - Ja, negatief (volgende keer beter, hoop dat het gaat lukken) = 7
 - Half = 5
 - Geen = 1
- Hoe vaak bellen om iemand ter zake kundig te spreken?
 - In geval van 1 maal extra bellen: waarde van het gesprek, maal 0,8
 - In geval van 2 maal extra bellen: waarde van het gesprek, maal 0,7
 - In geval van niemand gesproken na 3 belpogingen, waarde 0 (impliceert geen antwoord)

Er is rekening gehouden met het aanbieden van gemeenten om terug te bellen. Hierbij is gekeken of er daadwerkelijk is teruggebeld en of dat op de beloofde tijd, dan wel binnen afzienbare tijd is gebeurd. Indien dit is gebeurd, is dit op basis van de ondernomen belpoging gewaardeerd.



Mysterymailing

- Snelheid van reageren; wegingsfactor 1
 - aantal dagen voordat een reactie is gegeven
 - binnen 24 uur = 10
 - binnen 36 uur = 8
 - binnen 48 uur = 6
 - binnen 60 uur = 4
 - binnen 72 uur = 2
 - meer dan 72 uur of niet = 1
- Stijl van de aanhef; wegingsfactor 2
 - Tutoyeren/vousvoyeren
 - vousvoyeren/geachte met volledige naam = 10
 - goedemorgen/middag met volledige naam = 7
 - goedemorgen/middag = 6
 - beste met naam = 4
 - alleen geachte, beste = 2
 - geen aanhef of anders/naam foutief geschreven = 1
- Kwaliteit van het Nederlands - spelling; wegingsfactor 2
 - foutloos = 10
 - zo goed als foutloos = 7
 - typefout(en) = 4 (want dat had de spellingscontrole eruit moeten halen)
 - type- en spellingsfout = 1
- Kwaliteit van het Nederlands – voorkomen jargon; wegingsfactor 2
 - geen jargon/jargon uitgelegd = 10
 - zo goed als geen jargon = 7
 - jargon = 4
 - gekopieerde (onleesbare) teksten = 1
- Vriendelijkheid van de schrijfstijl; wegingsfactor 2
 - zeer vriendelijk = 10
 - vriendelijk = 8
 - niet onvriendelijk = 6
 - neutraal = 4
 - onvriendelijk = 2
 - zeer onvriendelijk = 1
- Deskundige indruk van de medewerker, overtuigingskracht; wegingsfactor 3
 - zeer deskundig = 10
 - deskundig = 8
 - niet ondeskundig = 6
 - niet in te schatten = 4
 - ondeskundig = 2
 - zeer ondeskundig = 1
- Wordt de betreffende vergunning aan de hand van de vraag herkend; wegingsfactor 2
 - Wordt op de juiste vraag ingegaan?
 - ja, onmiddellijk en volledig = 10
 - ja, deels = 7
 - niet in te schatten = 4
 - nee = 1



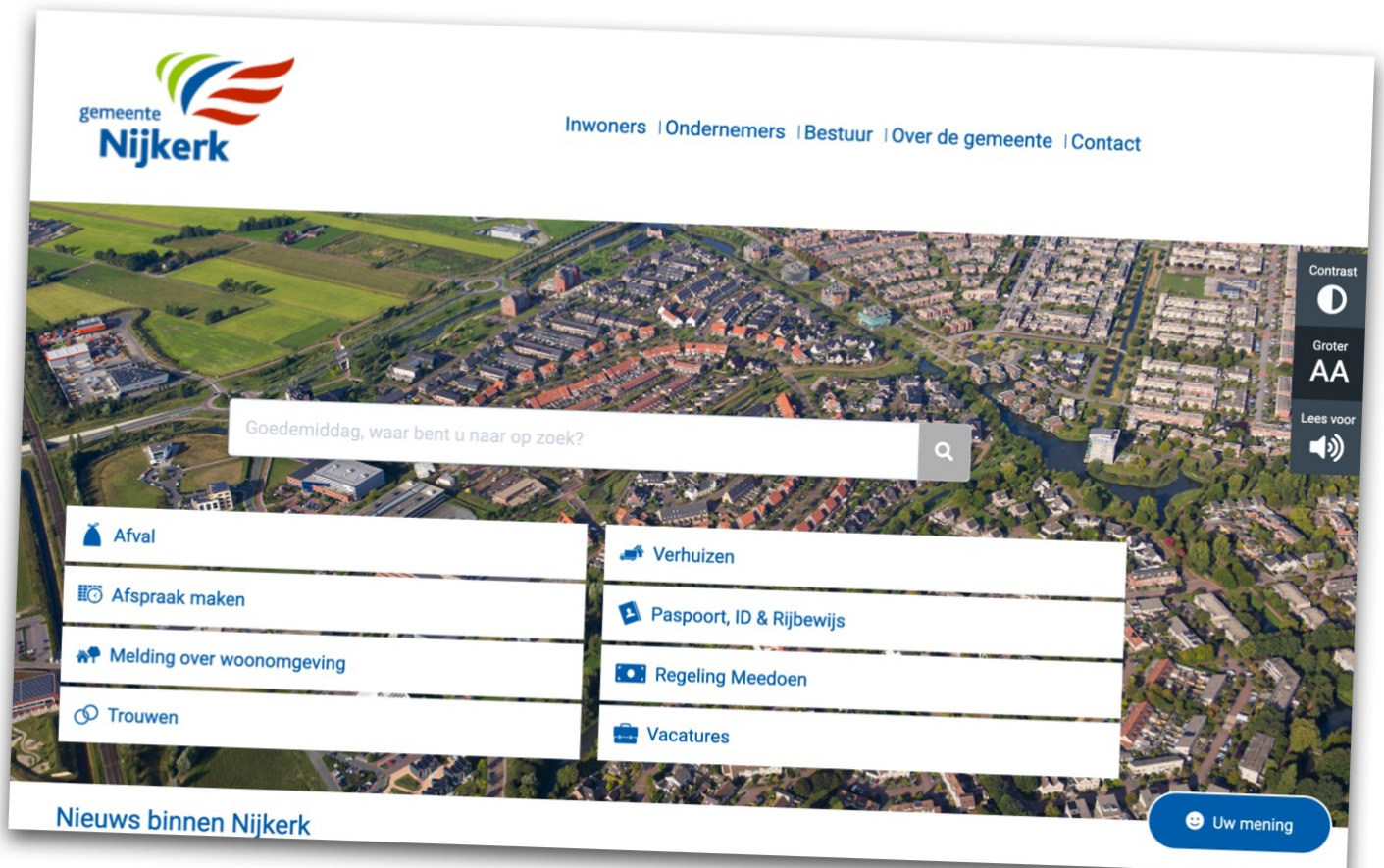
- Wordt het juiste antwoord gegeven? wegingsfactor 3
antwoord op mijn vraag met extra informatie = 10
antwoord op mijn vraag = 8
informatie over het antwoord = 6
half antwoord = 5
nee, onvoldoende = 4
nee = 1
- Volledigheid antwoord; wegingsfactor 3
Kan de ondernemer verder met het antwoord? Of naar aanleiding van de actie van de gemeentemedewerker (terugbellen/mailen)
ja, naar aanleiding van het antwoord zonder extra vragen te hoeven stellen = 10
ja, naar aanleiding van het antwoord, maar zou wel extra vragen moeten stellen = 7
ja, naar aanleiding van mijn antwoord op het telefoontje of de mail terug = 4
nee, maar was op weg geholpen = 2
nee = 1
- Afsluiting, is er sprake van een persoonlijke afsluiting; wegingsfactor 1
naam en contactgegevens = 10
alleen een naam = 7
afdeling/gemeente met contactgegevens = 6
alleen een afdeling/gemeente = 4
niets = 1

Er is eveneens in kaart gebracht of er een ontvangstbevestiging in de vorm van een autoreply is gezonden. Hiervoor zijn geen extra punten toegekend, dan wel in aftrek gebracht bij het ontbreken daarvan.

Bijlage 9 Quick Scan Toegankelijkheid Gemeente Nijkerk

QuickScan Toegankelijkheid

Gemeente Nijkerk



Opdrachtgever:

Geteste site:

Uitvoering door:

2e beoordelaar:

Datum onderzoek:

Datum rapport:

Status:

Rekenkamercommissie Vallei en Veluwerand

probeer.nijkerk.eu

Jaap van de Putte, The Internet Academy

06 24 50 65 23, support@theinternetacademy.nl

Jules Ernst, 200 ok

20 – 27 april 2020

27 april 2020

definitief

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
1.1 Inhoud QuickScan	4
1.2 Voordelen van digitale toegankelijkheid	4
1.3 Verantwoordelijkheid oplossen issues	5
2. Conclusie	6
2.1 Algemeen: goede kwaliteit en toegankelijkheid van de site	6
2.2 Zorg voor duurzame oplossingen	6
2.3 Verwijder het hele blokje met de toegankelijkheidsopties	6
2.4 Kijk verder dan toegankelijkheid	7
2.5 Geen andere domeinen getest	7
3. Beoordeling toegankelijkheid	8
3.1 Home	8
<i>Verbeterpunt 3.1.1: Zorg voor goede alt-tekst bij het logo</i>	8
<i>Verbeterpunt 3.1.2: Gebruik geen title-attributen (geen WCAG-eis)</i>	8
<i>Verbeterpunt 3.1.3: Verkeer gebruik ARIA</i>	9
<i>Verbeterpunt 3.1.4: Verschillende links, dezelfde bestemming</i>	9
<i>Verbeterpunt 3.1.5: Beter contrast placeholder tekst</i>	9
<i>Verbeterpunt 3.1.6: Link 'Maak een afspraak' niet herkenbaar als link</i>	9
<i>Verbeterpunt 3.1.7: Maak tekst goed leesbaar (geen WCAG-eis)</i>	10
<i>Verbeterpunt 3.1.8: Zorg voor een goede snelheid van de site (geen WCAG-eis)</i>	10
<i>Verbeterpunt 3.1.9: Maak 'Uw mening' toegankelijk</i>	10
3.2 Contactpagina	10
3.3 Zoekresultaten	10
<i>Verbeterpunt 3.3.1: Betere opbouw pagina (geen WCAG-eis)</i>	11
<i>Verbeterpunt 3.3.2: Aanklikbare gebied te klein</i>	11
3.4 Privacyverklaring	11
3.5 Pagina niet gevonden (404-pagina)	11
<i>Verbeterpunt 3.5.1: Zorg voor beter contrast en leesbare knop</i>	11
3.6 Rijbewijs	11
<i>Verbeterpunt 3.6.1: Verwijder lege link</i>	12
<i>Verbeterpunt 3.6.2: Plaats call-to-action onder de lead (geen WCAG-eis)</i>	12
3.7 Paspoort, ID, rijbewijs en uittreksel	13
<i>Verbeterpunt 3.7.1: Plaats broodkruimelpad boven de titel (geen WCAG-eis)</i>	13
3.8 Wegwerkzaamheden	13
<i>Verbeterpunt 3.8.1: Gebruik geen afbeeldingen van tekst</i>	13
3.9 Afvalkalender	14
<i>Verbeterpunt 3.9.1: Gebruik geen afbeeldingen van tekst</i>	14

3.10 Milieustraat.....	14
<i>Verbeterpunt 3.10.1: Verwijs niet met een asterisk.....</i>	<i>14</i>
3.11 Formulier: Melding over woon- en leefomgeving doen.....	15
<i>Verbeterpunt 3.11.1: Vermijd lege headings.....</i>	<i>15</i>
<i>Verbeterpunt 3.11.2: Id main-content komt 2 x voor.....</i>	<i>16</i>
3.12 PDF: 2020-02-11_besluitenlijst.pdf.....	16
<i>Verbeterpunt 3.12.1: Maak deze pdf toegankelijk.....</i>	<i>16</i>
3.13 PDF: nota_antennebeleid_gemeente_nijkerk.pdf.....	17
<i>Verbeterpunt 3.13.1: Alt-tekst logo ontbreekt.....</i>	<i>17</i>
<i>Verbeterpunt 3.13.2: Bladwijzers ontbreken.....</i>	<i>17</i>
<i>Verbeterpunt 3.13.3: Zorg voor goede meta-gegevens.....</i>	<i>17</i>
4. Verantwoording steekproef.....	18
4.1 Samenstelling steekproef probeer.nijkerk.nl.....	18
4.2 Verplichte pagina's (indien aanwezig).....	19
4.3 Bronnen.....	19
Bijlage 1: Succescriteria WCAG 2.1.....	20

1. Inleiding

In opdracht van de rekenkamercommissie Vallei en Veluwerand hebben wij de site www.nijkerk.eu getoetst op toegankelijkheid. Daarvoor hebben we een QuickScan uitgevoerd. Dit rapport is een weerslag van dit onderzoek.

1.1 Inhoud QuickScan

Voor de QuickScan onderzochten wij verschillende pagina's. We hebben getoetst of de site voldoet aan de internationale toegankelijkheidsregels, de Web Content Accessibility Guidelines 2.1 (WCAG 2.1).

WCAG 2.1 bestaat uit 4 principes:

- Waarneembaar
- Bedienbaar
- Begrijpelijk
- Robuust

Meer informatie over WCAG vind je op [Toegankelijke webcontent: content voor mensen met een functiebeperking](#).

1.2 Voordelen van digitale toegankelijkheid

Met digitale toegankelijkheid bedoelen we hier: de toegankelijkheid van de website voor mensen met een functiebeperking, zoals mensen die blind, doof of laaggeletterd zijn of andere functieproblemen hebben. Voor hen is het van belang dat de website technisch en inhoudelijk zo is ingericht dat de site goed bruikbaar is.

De site is getoetst op de succescriteria van WCAG. Maar in de praktijk gaat het om meer dan WCAG: het gaat om inclusie, het bruikbaar maken van je informatie voor iedereen.

Vandaar dat wij in dit onderzoek ook onderwerpen noemen die niet in WCAG staan, maar wel helpen bij het beter bruikbaar maken van de site voor iedereen.

Daarnaast is het ook zo dat nog steeds niet iedereen geholpen is met een toegankelijke website. Voor mensen die laaggeletterd zijn, lage digitale vaardigheden hebben of een cognitieve beperking blijft het web moeilijk en soms niet bruikbaar.

Een website optimaliseren voor toegankelijkheid heeft veel voordelen; het maakt de website beter bruikbaar voor iedereen (bijvoorbeeld ook voor mobiele gebruikers) en het maakt de site beter vindbaar in zoekmachines.

1.3 Verantwoordelijkheid oplossen issues

Een deel van de gevonden problemen met toegankelijkheid zijn om te lossen door de webredactie van de gemeente. Een deel is onderdeel van de techniek. Dat is een taak voor de webbouwer.

In deze scan benoemen we niet alle oplossingen voor de gevonden problemen. Enerzijds zijn er vaak verschillende oplossingen, anderzijds zien wij dit als de professionele verantwoordelijkheid van de webbouwer.

2. Conclusie

2.1 Algemeen: goede kwaliteit en toegankelijkheid van de site

De kwaliteit van de site is goed en een grote verbetering met de oude (huidige) website. Er zijn een aantal problemen met de toegankelijkheid en de gebruiksvriendelijkheid. Deze bespreken we in detail in het volgende hoofdstuk. De grote lijnen geven we hieronder aan.

2.2 Zorg voor duurzame oplossingen

Wij zien dat veel gemeenten kiezen voor suboptimale oplossingen als het gaat om de kwaliteit van de website. Vaak zijn het compromissen die het resultaat zijn van interne verschillen.

Probeer bij het kiezen van een oplossing vooral te kijken naar de lange termijn. Een voorbeeld hiervan is het slechte contrast op de site. Dit is opgelost met een hoogcontrastknop. Dit is ten eerste geen duurzame oplossing en in de tweede plaats blijft het probleem van een slecht contrast voor veel mensen bestaan.

Ons advies is: zorg voor een goed contrast en gebruik geen hoogcontrastknop.

Hier zijn een aantal redenen voor:

1. Ook met hoog contrast zijn er problemen met de toegankelijkheid. Ook heb je elke keer met nieuwe content het probleem dat je moet zorgen dat dit in de hoogcontrast-variant ook goed werkt.
2. Bij gewoon contrast zijn er kleine problemen die makkelijk zijn op te lossen. En dan zijn de contrastproblemen ook duurzaam opgelost.
3. Er is geen reden om aan te nemen dat mensen die last hebben van een laag contrast zullen weten dat ze dat kunnen oplossen met de hoogcontrastknop. Denk bijvoorbeeld aan mensen met lage digitale vaardigheden.
4. De contrastknop is weer extra informatie en dat leidt tot minder aandacht voor de belangrijke content op de pagina. Op de mobiele versie zorgt het ervoor dat de bezoeker extra moet scrollen.

2.3 Verwijder het hele blokje met de toegankelijkheidsopties

'Contrast, Grootte lettertype en Lees voor' vormen het blokje dat in de desktopweergave aan de rechterkant staat. Dit hele blokje is niet nodig en kan verwijderd worden. Dit leidt tot een betere focus op de taakgerichte informatie.

Waarom?

1. Het contrast is hierboven al besproken.
2. De grootte van het lettertype kunnen gebruikers uitstekend regelen in hun browser. Het is al jaren niet meer gangbaar om de functies die de browser biedt, na te bouwen in de site. Vroeger was dat wel zo, bijvoorbeeld met een printknop en een terugknop.
3. De voorleesfunctie is geen verplichting vanuit WCAG. Het zou blinde gebruikers helpen, maar die gebruiken het nooit, want die hebben hun eigen voorleessoftware. Ook is er geen bewijs dat andere groepen, zoals laaggeletterden, dit zouden gebruiken.
4. Een van de belangrijkste richtlijnen om je website beter te maken is eenvoud. Zonder dit blokje is de site weer een stukje eenvoudiger.

2.4 Kijk verder dan toegankelijkheid

Wij hebben in deze scan in de 1e plaats gekeken naar het voldoen aan de eisen van toegankelijkheid. Maar daarnaast hebben we ook aandachtspunten benoemd die gaan over gebruikersvriendelijkheid. Achter de verbeterpunten staat 'Geen WCAG-eis', zodat helder is wat wel en niet onder toegankelijkheid valt.

Ons advies is om ook verder te kijken dan alleen toegankelijkheid. Uiteindelijk gaat het om de kwaliteit van de website.

2.5 Geen andere domeinen getest

Wij hebben niet gekeken naar de raadsinformatie of andere sites, zoals BereikbaarGelderland en het Gemeenschappelijk Belastingkantoor Lococensus Tricijn. Jullie zijn ook verantwoordelijk dat de informatie op die sites ook toegankelijk is.

3. Beoordeling toegankelijkheid

We bespreken hieronder per pagina de toegankelijkheid. Als een verbeterpunt benoemd is, benoemen we deze niet meer voor de volgende pagina's.

3.1 Home

Url: <https://probeer.nijkerk.eu/>

Verbeterpunt 3.1.1: Zorg voor goede alt-tekst bij het logo

Probleem

Het logo heeft als alt-tekst 'Gemeente Nijkerk'. Dat is onvoldoende omdat het logo ook aanklikbaar is.

Oplossing

De alt-tekst moet ook de bestemming van de link aangeven. Een goede alt-tekst is bijvoorbeeld 'Home gemeente Nijkerk'.

Achtergrondinformatie

[Het logo van een site: informatief EN aanklikbaar](#)

Verbeterpunt 3.1.2: Gebruik geen title-attributen (geen WCAG-eis)

Probleem

Er wordt overal in de site gebruik gemaakt van title-attributen. Deze titels zijn dubbel. Bijvoorbeeld op de pagina Inwoners is de link 'Afval' en de link heeft ook nog een title-attribuut 'Afval'. Bij gebruikers van screenreaders worden beide teksten voorgelezen.

The screenshot shows a navigation menu with six items. Each item has a red box highlighting its title attribute. The items are:

- Home > Inwoners **title="Home"**
- title="Afval"** Afval >
- title="Bouwen & Wonen"** Bouwen & Wonen >
- title="Burgerzaken"** Burgerzaken >
- title="Klacht, Melding of Bezwaar?"** Klachten, meldingen of bezwaar? >
- title="Onderwijs"** Onderwijs >
- title="Verkeer & Vervoer"** Verkeer & Vervoer >

Below each link is a short description of the page content.

Oplossing

Gebruik geen title-attributen. Niet in links en niet in afbeeldingen.

Achtergrondinformatie

[Title-attribuut: niet gebruiken](#)

Verbeterpunt 3.1.3: Verkeer gebruik ARIA

Probleem

In de code wordt gebruik gemaakt van ARIA. Zo wordt bijvoorbeeld een rol op verkeerde wijze toegekend aan html-elementen. Bijvoorbeeld `role="menuitem"` zonder dat er een menu is gedefinieerd.

Oplossing

Maak geen gebruik van ARIA-code die niet voor websites bedoeld is. En als je ARIA gebruikt, gebruik het dan volgens de specificaties van het W3C.

Verbeterpunt 3.1.4: Verschillende links, dezelfde bestemming

Probleem

Er zijn 2 links met dezelfde naam maar die naar verschillende pagina's gaan:

- De 1e contact-link gaat naar <https://probeer.nijkerk.eu/contact>.
- De 2e gaat naar <https://probeer.nijkerk.eu/contactgegevens>.

Oplossing

Noem de 2e link 'Contactgegevens'. Dat sluit ook aan bij de pagina waar de link naar toe gaat.

Verbeterpunt 3.1.5: Beter contrast placeholder tekst

Probleem en oplossing

Het contrast van de placeholder tekst in de zoekfunctie (rechtsboven) is te laag. 1,4. Dit moet minimaal 4,5 zijn.

Verbeterpunt 3.1.6: Link 'Maak een afspraak' niet herkenbaar als link

Probleem

Bij hoog contrast is de link "Maak een afspraak" niet als link herkenbaar.

Oplossing

Zorg dat deze wel herkenbaar is.

Verbeterpunt 3.1.7: Maak tekst goed leesbaar (geen WCAG-eis)

Probleem

In de weergave bij standaardcontrast:

- De standaardkleur van tekst is grijs (#797979) met een contrastwaarde van 4,35. Dit is voor veel mensen minder goed leesbaar. Als de kleur iets donkerder of zwart is dan is het goed.
- Contrast van hyperlinks is onvoldoende.

Oplissing

Dit is opgelost met de hoogcontrastknop, maar het is waarschijnlijk dat er mensen zijn die last hebben van dit slechte contrast en desondanks de knop naar 'Contrast' niet kunnen vinden of niet begrijpen en daardoor niet gebruiken. Zorg dus voor goed contrast.

Verbeterpunt 3.1.8: Zorg voor een goede snelheid van de site (geen WCAG-eis)

De snelheid van de site scoort op [PageSpeed Insights](#):

- desktop: 56%
- mobiel: 24%

Dat is voor een gemeentesite langzaam. Onderzoek waar dit probleem ligt en zorg voor een snellere website.

Verbeterpunt 3.1.9: Maak 'Uw mening' toegankelijk

Probleem

Als je op de knop 'Uw mening' drukt verschijnt er een venster. In Firefox krijgt hulpsoftware geen signaal terug van deze wijziging. Iemand die het scherm niet kan zien en een screenreader gebruikt moet weten dat de inhoud van de pagina is veranderd.

Oplissing

Zorg dat het werkt met hulpsoftware.

3.2 Contactpagina

Url: <https://probeer.nijkerk.eu/contactgegevens>

Geen fouten gevonden.

3.3 Zoekresultaten

Url: <https://probeer.nijkerk.eu/zoeken?trefwoord=fiets>

Verbeterpunt 3.3.1: Betere opbouw pagina (geen WCAG-eis)

Probleem

De pagina toont de zoekresultaten en zou daarom ook 'Zoekresultaten' moeten heten. De pagina heet echter Zoeken. Bij gewoon contrast heeft de url een te laag contrast, maar dat wordt niet afgekeurd omdat deze in hoog contrast wel een goed contrast heeft.

Oplossing

1. Verwijder de regel met de url. Deze biedt geen zinvolle informatie voor de bezoeker.
2. Gebruik als titel 'Zoekresultaten'.
3. Verwijder het kopje 'Resultaten:'.

Verbeterpunt 3.3.2: Aanklikbare gebied te klein

Probleem en oplossing

Om te bladeren in de zoekresultaten staat er boven en onder een bladermogelijkheid. De cijfers zijn echter voor sommige mensen te klein om op te klikken. Ook bij mobiel gebruik zijn ze te klein.

Maak het aanklikbare gebied groter.

3.4 Privacyverklaring

Url: <https://probeer.nijkerk.eu/privacyverklaring>

Geen problemen

3.5 Pagina niet gevonden (404-pagina)

Url: <https://probeer.nijkerk.eu/dfsdfg>

Verbeterpunt 3.5.1: Zorg voor beter contrast en leesbare knop

Probleem

Bij gewoon contrast heeft de titel (h1) onvoldoende contrast, namelijk 1,3. Bij hoog contrast is dat wel goed, maar is de tekst in de knop niet leesbaar, omdat de knop helemaal zwart is.

Oplossing

Kies voor goed contrast en zorg dat de titel ook zwart is.

Kies je voor het behouden van hoog contrast, zorg dan dat de knop leesbaar is.

3.6 Rijbewijs

Url: <https://probeer.nijkerk.eu/rijbewijs>

Deze pagina bevat een tabel. De tabel is goed opgemaakt en daarmee volledig toegankelijk.

Verbeterpunt 3.6.1: Verwijder lege link

Probleem

In de tekst is een lege link blijven staan:

U leest meer over de stand van zakenbij het CBR op de

In de code is de lege link zichtbaar:

```
zaken<a href="https://www.cbr.nl/nl/over-het-cbr/over/wat-is-er-aan-de-hand-bij-het-cbr.htm"></a>bij
```

Oplossing

Verwijder de lege link.

Verbeterpunt 3.6.2: Plaats call-to-action onder de lead (geen WCAG-eis)

Probleem

De call-to-action (CTA) (Maak een afspraak) staat direct na de titel. Beter is het om deze na de lead te plaatsen. Op contentpagina's, zoals de pagina Rijbewijs, is het handig om de pagina op te bouwen met titel-lead-body.



Home > Inwoners > Burgerzaken > Paspoort, ID, rijbewijs en uittreksel > Rijbewijs

Rijbewijs

[Maak een afspraak](#)

U vraagt een rijbewijs persoonlijk aan bij de gemeente. Na vijf werkdagen kunt u uw rijbewijs afhalen.

U vraagt een rijbewijs persoonlijk aan bij de gemeente. Na vijf werkdagen kunt u uw rijbewijs afhalen.

Spoedaanvraag

Als u snel uw rijbewijs nodig hebt, doet u een spoedaanvraag. Als u het rijbewijs voor 14.00 uur aanvraagt, kunt u het de volgende werkdag ophalen. Dit kost wel extra geld.

Oplossing

Zet de CTA direct ná de lead.

Achtergrond

[Structuur: opbouw in titel, lead en body](#)

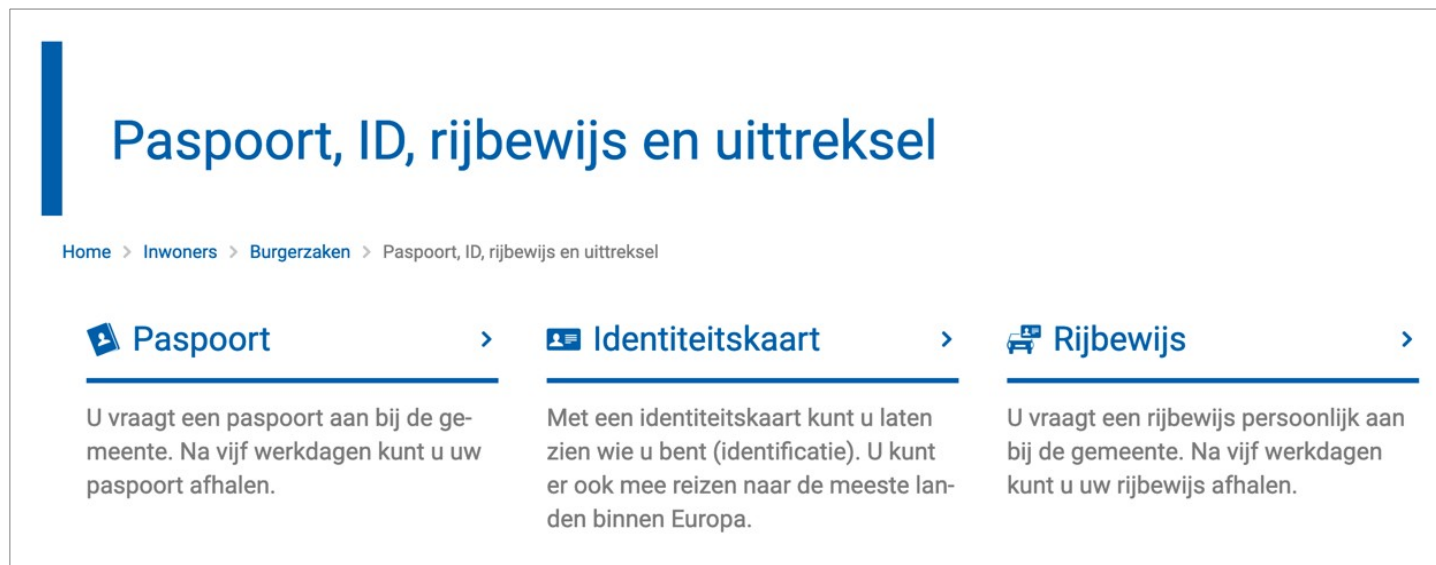
3.7 Paspoort, ID, rijbewijs en uittreksel

Url: <https://probeer.nijkerk.eu/paspoort-id-rijbewijs-en-uittreksel>

Verbeterpunt 3.7.1: Plaats broodkruimelpad boven de titel (geen WCAG-eis)

Probleem

Op contentpagina's zit het broodkruimelpad boven de titel, waar het hoort. Op navigatiepagina's zit deze echter onder de titel.



The screenshot shows a website page with the main title "Paspoort, ID, rijbewijs en uittreksel" in blue. Below the title is a breadcrumb trail: "Home > Inwoners > Burgerzaken > Paspoort, ID, rijbewijs en uittreksel". Below the breadcrumb trail are three main navigation items, each with an icon, a title, and a description:

- Paspoort**: U vraagt een paspoort aan bij de gemeente. Na vijf werkdagen kunt u uw paspoort afhalen.
- Identiteitskaart**: Met een identiteitskaart kunt u laten zien wie u bent (identificatie). U kunt er ook mee reizen naar de meeste landen binnen Europa.
- Rijbewijs**: U vraagt een rijbewijs persoonlijk aan bij de gemeente. Na vijf werkdagen kunt u uw rijbewijs afhalen.

Oplossing

Plaats het broodkruimelpad boven de titel. Verder zouden wij het laatste item in het broodkruimelpad weglaten, dus in dit geval 'Paspoort, ID, rijbewijs en uittreksel'.

3.8 Wegwerkzaamheden

Url: <https://probeer.nijkerk.eu/wegwerkzaamheden>

Verbeterpunt 3.8.1: Gebruik geen afbeeldingen van tekst

Probleem

De banner met 'bereikbaarGelderland.nl' is een afbeelding van tekst.



Oplissing

Gebruik geen afbeelding van tekst.

3.9 Afvalkalender

Url: <https://probeer.nijkerk.eu/afvalkalender>

Verbeterpunt 3.9.1: Gebruik geen afbeeldingen van tekst

Probleem

De banner naar AfvalWijzer is een afbeelding van tekst.

Oplissing

Gebruik geen afbeelding van tekst.

3.10 Milieustraat

Url: <https://probeer.nijkerk.eu/milieustraat>

Verbeterpunt 3.10.1: Verwijs niet met een asterisk

Probleem

In de tekst wordt verwezen met een asterisk. De content is daardoor niet lineair en geeft problemen voor gebruikers van een screenreader en voor zoekmachines.

Wat moet ik betalen?

Bij de milieustraat moet u betalen voor het inleveren van grof vuil, puin, grond en zoden, hout, asbest* en autobanden met velg.

Er moet ook betaald worden voor afval dat minder dan 10 kilogram weegt. Ook fietsers en voetgangers moeten, als zij afval brengen, eerst afrekenen voordat zij de milieustraat op mogen. Ook al hebben zij minder dan 10 kilogram afval bij zich. Zij betalen de hoeveelheid afval per 10 kilogram.

Kijk op de pagina '[Tarieven afvalinzameling](#)' voor de kosten.

*Asbest mag alleen ingeleverd worden als het dubbel verpakt is in doorzichtige folie en voorzien is van speciale stickers. Deze stickers zijn verkrijgbaar in het weegkantoor van de Milieustraat. U moet het asbest inpakken op de plaats waar het vrijkomt. Dus niet in de milieustraat. Ook zal de afkomst van het asbest geregistreerd worden bij betaling.

Oplossing

Gebruik geen asterisk en zorg dat content lineair is.

3.11 Formulier: Melding over woon- en leefomgeving doen

In de toets moet een 'volledig proces' getoetst worden. We hebben daarvoor het formulier Melding woon- en leefomgeving getest. Dit formulier bestaat uit de volgende stappen:

1. Melding woon- en leefomgeving
<https://probeer.nijkerk.eu/melding-woon-en-leefomgeving>
2. Melding over woon- en leefomgeving doen
<https://www.nijkerk.eu/form/melding-over-woon-en-leefomgeving-doen/waar-gaat-uw-melding-over-0>
3. Melding over woon- en leefomgeving doen
<https://www.nijkerk.eu/form/melding-over-woon-en-leefomgeving-doen/overzicht-2>
4. Melding over woon- en leefomgeving doen
<https://www.nijkerk.eu/form/melding-over-woon-en-leefomgeving-doen/voltooid>

Verbeterpunt 3.11.1: Vermijd lege headings

Probleem en oplossing 1

In stap 1 (dus eigenlijk voor het formulier) staat een h2 zonder inhoud, namelijk op 'Hoe werkt het?'. Redactioneel zijn beide tussenkoppen niet duidelijk. Wellicht beter om beide tussenkoppen te verwijderen en 1 goede nieuwe tussenkop te plaatsen.

<h1>Melding woon- en leefomgeving

Direct uw melding doorgeven

<h2>Hoe werkt het?

<h2>Samen schoon, heel veilig

De openbare ruimte bestaat uit plekken die voor iedereen toegankelijk zijn. Denkt u aan pleinen, wegen, parken, speeltuinen of sportvelden. Het is belangrijk dat deze plekken veilig en netjes zijn. Ziet u iets dat stuk is of opgeruimd moet worden? Probeer u dan eerst of u dit zelf (of met een aantal andere mensen) kunt oplossen.

Verbeterpunt 3.11.2: Id main-content komt 2 x voor

Probleem en oplossing 2

Het id 'main-content' komt 2 x voor op de pagina. Zorg dat het nog 1 x voorkomt.

```
100 <div id="main-content" class="rs_preserve">
101
102 <section aria-label="formuliertitel">
103   <h1>Melding over woon- en leefomgeving doen</h1>
104 </section>
105
106 <section id="progressbar" aria-label="voortgang">
107   <div class="row">
108     <div class="col-lg-6">
109       Voortgang     </div>
110
111     <div class="col-lg-6 text-right">
112       25%
113     </div>
114
115     <div class="col-lg-12">
116       <div class="meter green">
117         <span style="width: 25%"></span>
118       </div>
119     </div>
120   </div>
121 </section>
122
123 <section class="step-indicator" aria-label="staptitel">
124   <h2 id="main-content"><span>Waar gaat uw melding over</span></h2>
```

3.12 PDF: 2020-02-11_besluitenlijst.pdf

Url: https://probeer.nijkerk.eu/mgd/files/2020-02-11_besluitenlijst.pdf

Verwijzende url: <https://probeer.nijkerk.eu/besluiten-college-van-bw>

Verbeterpunt 3.12.1: Maak deze pdf toegankelijk

Probleem

Deze besluitenlijst bevat geen codes en is daarmee ontoegankelijk.

De pdf is ingescand en daarna is de scan weer omgezet naar tekst. Daarbij gaat echter alle semantische opmaak verloren. Ook komen hierdoor vaak tekstfouten in het document, bijvoorbeeld 2020 is geworden '2 o 20'.

Oplossing

Scan geen documenten in. Wellicht is de reden dat ook de ondertekening online moet komen, maar die ondertekening hoeft juridisch niet online.

Vervolgens zal in Word en daarna in Acrobat (of andere tool) het document nog toegankelijk gemaakt moeten worden.

3.13 PDF: nota_antennebeleid_gemeente_nijkerk.pdf

Url: https://probeer.nijkerk.eu/mgd/files/nota_antennebeleid_gemeente_nijkerk.pdf

Verwijzende url: <https://probeer.nijkerk.eu/verordeningen-beleidsregel-notas>

Verbeterpunt 3.13.1: Alt-tekst logo ontbreekt

Probleem en oplossing

De alt-tekst bij het logo ontbreekt. Voeg deze toe.

Verbeterpunt 3.13.2: Bladwijzers ontbreken

Probleem en oplossing

Bladwijzers ontbreken. Exporteer het Word-document en vink aan dat bladwijzers ook opgenomen moeten zijn in de pdf.

Verbeterpunt 3.13.3: Zorg voor goede meta-gegevens

Probleem en oplossing

Titel ontbreekt en bij auteur staat de naam van de auteur, dat moet de naam van de organisatie zijn.

Neem de titel op en zet bij auteur 'Gemeente Nijkerk'.

4. Verantwoording steekproef

De steekproef is samengesteld op basis van de richtlijnen hiervoor, de Website Accessibility Conformance Evaluation Methodology (WCAG-EM) 1.0. Het is een zogenaamde selecte steekproef; bepaalde pagina's moeten in de steekproef zitten, zoals een homepage en een contactpagina.

4.1 Samenstelling steekproef probeer.nijkerk.nl

Domein: Niet meegenomen is de website van de gemeenteraad.
Aantal pagina's: 217 (exclusief pdf)
Aantal pdf's: 97
Bijzondere content: pdf (Er is geen video.)

De grootte en de samenstelling van de steekproef is afgestemd op het aantal pagina's van de site en de gebruikte technieken in de site.

Geselecteerde pagina's

Titel pagina (h1)	Url
Home	https://probeer.nijkerk.eu/
Contactgegevens	https://probeer.nijkerk.eu/contactgegevens
Zoekresultaten	https://probeer.nijkerk.eu/zoeken?trefwoord=fiets
Privacy	https://probeer.nijkerk.eu/privacyverklaring
Rijbewijs	https://probeer.nijkerk.eu/rijbewijs
Paspoort, ID, rijbewijs en uittreksel	https://probeer.nijkerk.eu/paspoort-id-rijbewijs-en-uitreksel
Wegwerkzaamheden	https://probeer.nijkerk.eu/wegwerkzaamheden
Afvalkalender	https://probeer.nijkerk.eu/afvalkalender
Verkeer	https://probeer.nijkerk.eu/verkeer
Milieustraat	https://probeer.nijkerk.eu/milieustraat
Pagina niet gevonden (404-pagina)	https://probeer.nijkerk.eu/dfsdfg
Formulier: Melding over woon- en leefomgeving doen	https://www.nijkerk.eu/form/melding-over-woon-en-leefomgeving-doen/waar-gaat-uw-melding-over-0
Pdf 1	zie hieronder
Pdf 2	zie hieronder

Bijzondere content: pdf en video

Pdf 1

Titel: Besluitenlijst van de collegevergadering gehouden op 11 februari 2020
Url: https://probeer.nijkerk.eu/mgd/files/2020-02-11_besluitenlijst.pdf
Verwijzende url: <https://probeer.nijkerk.eu/besluiten-college-van-bw>

Pdf 2

Titel: Beleidsregel Antenne-installaties
Url: https://probeer.nijkerk.eu/mgd/files/nota_antennebeleid_gemeente_nijkerk.pdf
Verwijzende url: <https://probeer.nijkerk.eu/verordeningen-beleidsregel-notas>

4.2 Verplichte pagina's (indien aanwezig)

1. Home
2. Contact
3. Zoekresultaten
4. Help
5. Proclaimer, disclaimer of privacy
6. Contentpagina
7. Navigatiepagina
8. 404-pagina (foutmelding dat de opgeroepen pagina niet werd gevonden)
9. Formulier
10. Pdf-bestanden (minimaal 2)
11. Alle pagina's die deel uitmaken van een compleet proces

Indien aanwezig:

- Sitemap
- Pagina met multimedia, zoals video
- Pagina met een datatabel
- Pagina met een iframe of frame
- Pagina in een andere taal dan de primaire taal

4.3 Bronnen

www.w3.org/TR/WCAG-EM/

www.drempelvrij.nl/over-het-waarmerk/waarmerk-2/evaluatiedocument

Bijlage 1: Succescriteria WCAG 2.1

Principe Waarneembaar

Richtlijn	Succescriterium
1.1 Tekst-alternatieven	1.1.1 Niet-tekstuele content
1.2 Op tijd gebaseerde media	1.2.1 Louter-geluid en louter-videobeeld (opgenomen) 1.2.2 Ondertiteling voor doven en slechthorenden (opgenomen) 1.2.3 Audiodescriptie of media-alternatief (opgenomen) 1.2.4 Ondertitels voor doven en slechthorenden (live) 1.2.5 Audiodescriptie (vooraf opgenomen)
1.3 Aanpasbaar	1.3.1 Info en relaties 1.3.2 Betekenisvolle volgorde 1.3.3 Zintuiglijke eigenschappen 1.3.4 Orientation 1.3.5 Identify Input Purpose
1.4 Onderscheidbaar	1.4.1 Gebruik van kleur 1.4.2 Geluidsbediening 1.4.3 Contrast (minimum) 1.4.4 Herschalen van tekst 1.4.5 Afbeeldingen van tekst 1.4.10 Reflow 1.4.11 Non-text contrast 1.4.12 Text Spacing 1.4.13 Content on Hover or Focus

Principe Bedienbaar

Richtlijn	Succescriterium
2.1 Toetsenbord-toegankelijk	2.1.1 Toetsenbord 2.1.2 Geen toetsenbordval
2.2 Genoeg tijd	2.2.1 Timing aanpasbaar 2.2.2 Pauzeren, stoppen, verbergen
2.3 Toevallen	2.3.1 Drie flitsen of beneden drempelwaarde
2.4 Navigeerbaar	2.4.1 Blokken omzeilen 2.4.2 Paginatitel 2.4.3 Focus volgorde 2.4.4 Linkdoel (in context) 2.4.5 Meerdere manieren 2.4.6 Koppen en labels 2.4.7 Focus zichtbaar
2.5 Input Modalities	2.1.4 Character Key Shortcuts

Richtlijn	Succescriterium
	2.5.1 Pointer Gestures 2.5.2 Pointer Cancellation 2.5.3 Label in Name 2.5.4 Motion Actuation

Principe Begrijpelijk

Richtlijn	Succescriterium
3.1 Leesbaar	3.1.1 Taal van de pagina 3.1.2 Taal van onderdelen
3.2 Voorspelbaar	3.2.1 Bij focus 3.2.2 Bij input 3.2.3 Consistente navigatie 3.2.4 Consistente identificatie
3.3 Assistentie bij invoer	3.3.1 Fout identificatie 3.3.2 Labels of instructies 3.3.3 Foutsuggestie 3.3.4 Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)

Principe Robuust

Richtlijn	Succescriterium
4.1 Compatibel	4.1.1 Parsen 4.1.2 Naam, rol, waarde 4.1.4 Status messages