



Adviescommissie Jeugd, Maatschappelijke opvang en Gehandicaptenbeleid (JMG)  
t.a.v. de ambtelijk secretaris J. Portier, MO10  
Postbus 9105  
6500 HG Nijmegen

**Postadres**  
Gemeente Nijmegen  
Postbus 9105  
6500 HG Nijmegen

**Bezoekadres**  
Korte Nieuwstraat 6  
6511 PP Nijmegen

T 14 024  
nijmegen.nl

**Contactgegevens**  
nijmegen.nl/contact

**Ons kenmerk**  
D26.0090935

Datum 31 maart 2026  
Onderwerp Reactie gevraagd advies  
Uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening

Geachte leden van de adviescommissie JMG,  
Geachte meneer van den Berg,

Hartelijk dank voor uw uitgebreide advies over de Uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening. We waarderen het dat u met zoveel betrokkenheid heeft gereageerd op het voorliggende document.

Uw adviezen en aandachtspunten helpen ons om de uitvoeringsagenda te verduidelijken en concreter te maken. Hieronder gaan we puntsgewijs in op uw adviezen en aanbevelingen.

**1. Borging standaarden en basisafspraken dienstverlening**

Wij onderschrijven de noodzaak tot borging van de basisafspraken en standaarden tot op afdelingsniveau. In *hoofdstuk 7.2 Organisatie* van de uitvoeringsagenda beschrijven we dat de directie en het Gemeentelijk Management Team (GMT) hierop sturen.

**2. Monitoren van activiteiten**

Wij begrijpen uw advies en besteden hier aandacht aan als onderdeel van evaluatie en monitoring binnen de reguliere P&C-cyclus, zoals beschreven in *hoofdstuk 8 Evaluatie en monitoring* van de uitvoeringsagenda.

**3. Werken op basis van data, onderzoeken en signalen**

Wij delen uw visie over het belang van activiteiten die het invoeren en adopteren van werken op basis van data, onderzoeken en signalen ondersteunen. In *hoofdstuk 3 Samen werken aan dienstverlening* zijn meerdere activiteiten opgenomen in de tabel onder subdoel 4: o.a. *Metten én verbeteren* en *Gemeentebreed klanttevredenheidsonderzoek* die hieraan bijdragen.

**4. Bescherming persoonsgegevens**

Wij onderschrijven het belang van het waarborgen van de bescherming van

persoonsgegevens, zoals beschreven in de Visie op dienstverlening<sup>1</sup>. We passen dan ook zoveel mogelijk *privacy by design*<sup>2</sup> toe in alle opgenomen activiteiten. Hierop wordt binnen onze organisatie o.a. toezicht gehouden door de Functionaris Gegevensbescherming (FG), de Chief Privacy Officer (CPO) en de Chief Information Security Officer (CISO). We zullen dit ook benadrukken in de uitvoeringsagenda.

#### **5. Maatwerk voor ‘kwetsbare groepen inwoners’**

Wij begrijpen uw opmerking dat bij de doelgroepen waarop uw adviescommissie zich richt *vaker* maatwerk nodig zal zijn. Wij menen dat dit ook passend is beschreven in de Visie op dienstverlening en daaropvolgende uitvoeringsagenda, o.a. in de samenvatting van *hoofdstuk 3 Samen werken aan dienstverlening*: “We leveren maatwerk (dat betekent: we wijken af van onze standaarden) **waar dat nodig is.**”

Tot slot danken wij u nogmaals voor uw constructieve inbreng. Met uw suggesties kunnen wij de Uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening verder aanscherpen, zodat deze bijdraagt aan betere dienstverlening voor alle Nijmegenaren.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

A.P.W. van de Klift  
gemeentesecretaris

H.M.F. Bruls  
burgemeester

---

<sup>1</sup> Zie *hoofdstuk 4.1 Zicht op de Nijmegenaar* in de [Visie op dienstverlening](#):

“Het vastleggen en inzichtelijk maken van gegevens doen wij altijd binnen de kaders van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en andere relevante wetgeving. Zo krijgen medewerkers bijvoorbeeld alleen inzicht in de informatie van de Nijmegenaar die zij nodig hebben in hun rol. En bewaren we gegevens niet langer dan nodig.”

<sup>2</sup> Zie [AVG Artikel 25](#): “Bij het ontwerpen van nieuwe processen dient rekening gehouden te worden met maatregelen die ervoor zorgen dat er zo min mogelijk persoonsgegevens worden verwerkt, met een zo hoog mogelijk beveiligingsniveau.”