

Onderwerp

Visie op dienstverlening

Programma Bestuur en Organisatie
Portefeuillehouder H.M.F. Bruls

Collegebesluit 28 oktober 2025
Behandeldatum Raad
Status Openbaar

Samenvatting

Met een duidelijke, overkoepelende visie op dienstverlening houden we rekening met een samenleving die groeit, die steeds complexer wordt en waarin het vertrouwen in de overheid onder druk staat. We zijn ons bewust van onze monopolistische positie en we bekijken dienstverlening niet vanuit individuele producten of interacties maar vanuit het geheel. We zorgen dat Nijmegenaren weten wat ze van ons kunnen verwachten. Dat alle Nijmegenaren gebruik kunnen maken van hun rechten. Dat we de dienstverlening niet alleen vóór de Nijmegenaar inrichten, maar ook mét de Nijmegenaar. En dat onze dienstverlening niet alleen vandaag de dag goed is, maar ook klaar is voor de toekomst. Kortom, we zorgen ervoor dat de Nijmegenaar in al onze dienstverlening centraal staat.

Voorstel

1. De *Visie op dienstverlening: De Nijmegenaar centraal* vast te stellen, waarmee
 - a. vier dienstverleningswaarden als richtinggevend voor de gemeentebrede dienstverlening worden vastgesteld, te weten:
 - i. Betrouwbaar;
 - ii. Inclusief;
 - iii. Nijmegenaar-gedreven¹;
 - iv. Toekomstgericht;
 - b. en drie daaruit volgende doelen worden vastgesteld, te weten:
 - i. Nijmegenaren kunnen contact met ons hebben op een manier die bij hen past;
 - ii. We werken samen met elkaar, met de Nijmegenaar en met samenwerkingspartners om onze dienstverlening beter te maken;
 - iii. We maken onze dienstverlening zo makkelijk mogelijk voor Nijmegenaren.

Aanleiding

De gemeente Nijmegen heeft tot op heden geen bestuurlijk vastgestelde visie op dienstverlening. Dit terwijl de samenleving groeit en steeds complexer wordt, mede door steeds verder vorderende digitalisering en internationalisering. Bovendien staat het vertrouwen in de overheid onder druk, mede door de toeslagenaffaire en de ervaren complexiteit en afstandelijkheid van de overheid. Er is behoefte aan meer menselijke maat in de dienstverlening van de overheid. Dat merken we ook in Nijmegen.

Dienstverlening is een kerntaak van de gemeente. Voor het grootste deel van onze dienstverlening zijn wij monopolist: Nijmegenaren kunnen meestal niet kiezen of zij hun

¹ In plaats van 'klantgedreven'. Wij spreken namelijk niet van klanten, maar van Nijmegenaren.

zaken bij ons regelen, of ergens anders. Het is belangrijk dat de gemeente Nijmegen één duidelijke, overkoepelende visie op dienstverlening heeft zodat de Nijmegenaar in al onze dienstverlening centraal staat.

Op 14 mei jl. heeft de gemeenteraad het gesprek gevoerd over de contouren van een visie op dienstverlening aan de hand van de *Startnotitie Visie op dienstverlening*. De *Visie op dienstverlening: De Nijmegenaar centraal* die nu voor u ligt is een vertaling van deze startnotitie en het gesprek dat de gemeenteraad daarover heeft gevoerd.

Relevante besluitgeschiedenis

- Op [14 mei 2025](#) heeft de gemeenteraad het gesprek gevoerd over de *Startnotitie Visie op dienstverlening*. Deze startnotitie en het gesprek in de gemeenteraad hierover vormen de basis van deze visie op dienstverlening.
- Op [16 april 2025](#) heeft de gemeenteraad een geamendeerd besluit genomen op het Raadsvoorstel rekenkameronderzoek Informatievoorziening en dienstverlening, waarbij onder meer de conclusies en aanbevelingen uit het rekenkamerrapport *Samen de vrijblijvendheid voorbij!* op hoofdlijnen zijn overgenomen. De conclusies en aanbevelingen van het rekenkamerrapport zijn meegenomen in de visie.

Beoogde impact: wijziging kaders

Het opstellen van een visie op dienstverlening is een activiteit in de doelenboom 2025 bij de ambitie 'De Nijmegenaar staat centraal in onze dienstverlening' (programma Bestuur en organisatie).

De visie draagt daarnaast bij aan de ambities in de Stadsbegroting 2025:

- De Nijmegenaar staat centraal in onze dienstverlening (programma Bestuur en organisatie);
- We zijn een betrouwbare en omgevingsbewuste gemeente (programma Bestuur en organisatie);
- Alle Nijmegenaren beschikken over financiële bestaanszekerheid (programma Werk en inkomen);
- Nijmegenaren kunnen participeren (programma Werk en inkomen);
- We dragen bij aan het creëren en behouden van meer en passende banen en zijn als stad aantrekkelijk voor werkgevers en werknemers (programma Economie en toerisme).

De ambities en doelen voor de Stadsbegroting 2026 zijn tijdens de behandeling van het raadsvoorstel Visie op dienstverlening reeds vastgesteld. Na vaststelling van de visie op dienstverlening door de raad worden bovenstaande ambities mogelijk herijkt bij de Stadsbegroting 2027, inachtnemende de dienstverleningswaarden en doelen uit de visie op dienstverlening.

Argumenten

1.1. Met deze visie zetten we de Nijmegenaar centraal in onze dienstverlening

Door de waarden *betrouwbaar*, *inclusief*, *Nijmegenaar-gedreven* en *toekomstgericht* vast te stellen als richtinggevende waarden voor de gemeentebrede dienstverlening zorgen we ervoor dat de Nijmegenaren weten wat ze van ons kunnen verwachten, dat alle

Nijmegenaren gelijkwaardig gebruik kunnen maken van hun rechten, dat de dienstverlening mét de Nijmegenaar wordt vormgegeven en dat deze klaar is voor de toekomst. Door de drie doelen genoemd in beslispunt 1.b. vast te stellen zorgen we ervoor dat we een duidelijke route kunnen volgen om een betrouwbare, inclusieve, Nijmegenaar-gedreven en toekomstgerichte dienstverlening te bewerkstelligen.

1.2. De visie brengt eenduidigheid aan in de gemeentelijke dienstverlening

De gemeente verzorgt verschillende soorten dienstverlening, die om verschillende processen en werkwijzen vragen. Eén overkoepelend kader voor de gemeentebrede dienstverlening helpt om al onze dienstverlening volgens dezelfde waarden en uitgangspunten in te richten, zodat Nijmegenaren weten wat zij van ons kunnen verwachten ongeacht het onderdeel van onze dienstverlening waarin zij zich bevinden.

1.3. Met deze visie kan de gemeenteraad sturen op de gemeentebrede dienstverlening

Door duidelijke kaders vast te stellen voor de gemeentebrede dienstverlening kan er een bestuurlijk gedragen uitvoeringsagenda opgesteld, uitgevoerd en geëvalueerd worden.

1.4. Met het vaststellen van deze visie volgen we de aanbeveling van de Rekenkamer op

De gemeentelijke Rekenkamer concludeert in haar overkoepelend rapport *Samen de vrijblijvendheid voorbij!* dat er “nauwelijks kaders” zijn voor de informatievoorziening en dienstverlening van gemeente Nijmegen, en dat de kaders die er zijn veelal niet bestuurlijk zijn vastgesteld. De Rekenkamer stelt: “In de ogen van de Rekenkamer is het niet nodig om nieuw beleid te ontwikkelen. [...] Volgens ons is het wel nodig dat de uitgangspunten voor de invulling van de dienstverlening bestuurlijk worden vastgesteld [...]” Met deze visie op dienstverlening worden eerdere uitgangspunten gebundeld, in samenhang gebracht en bestuurlijk gemaakt.

Kanttekeningen

1.1. In het tempo van het behalen van de voorgestelde ambities zijn wij deels afhankelijk van aanbieders

Het behalen van de voorgestelde ambities is een meerjarig traject. Het tempo waarin deze behaald kunnen worden wordt mede bepaald door de (technologische) ontwikkelingen van aanbieders van de systemen waar een deel van onze dienstverlening mee gemoeid is.

1.2. De gemeentelijke dienstverlening is slechts een onderdeel van overheidsdienstverlening

De gemeente kan de inrichting en uitvoering van haar dienstverlening nooit volledig zelf bepalen. Ook als wij streven naar een zo eenvoudig mogelijk geheel aan dienstverlening zullen wij onderdeel blijven van een complexer groter geheel van overheidsdienstverlening waar de Nijmegenaar mee te maken heeft. Met deze visie willen wij ons aandeel in het grotere geheel verbeteren.

Fatale termijn

Er is geen sprake van een fatale termijn.

Gesprek met de stad

- In juni 2024 is er een behoefteonderzoek uitgevoerd onder Nijmegenaren. Hier konden Nijmegenaren hun mening en ideeën delen over onze dienstverlening. Ook het Stadspanel is hierop bevraagd.

- Aan ondernemers is in de Ondernemerspeiling gevraagd wat zij vinden van onze dienstverlening.
- Doorlopend worden er op verschillende onderdelen van onze dienstverlening klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd.
- We voeren doorlopend gesprekken met samenwerkingspartners als de Stips en het Informatiepunt Digitale Overheid.
- We werken samen met ervaringsdeskundigen (in opleiding) met een licht verstandelijke beperking (LVB) in het project *LVB in de gemeente*.
- Naar aanleiding van het rekenkamerrapport *Samen de vrijblijvendheid voorbij!* zijn we aangesloten bij de cliëntenraad Participatiewet om te luisteren naar hun ideeën over onze dienstverlening.
- We zijn in gesprek gegaan met een aantal leden van de adviescommissie JMG (Jeugd, maatschappelijke opvang- en gehandicaptenbeleid) naar aanleiding van de *Startnotitie Visie op dienstverlening* en een conceptversie van deze visie.
- Er is advies gevraagd op de visie aan de adviescommissies Kleurrijk Samenleven Nijmegen, RegenboogRaad, Seniorenraad, JMG (Jeugd, maatschappelijke opvang- en gehandicaptenbeleid) en de Cliëntenraad participatiewet Nijmegen.² De JMG en de Seniorenraad hebben een advies uitgebracht. Deze adviezen zijn bijgevoegd bij dit voorstel.

Alle inzichten uit de verschillende onderzoeken en gesprekken die we hebben gevoerd zijn meegenomen in de totstandkoming van deze visie op dienstverlening. Wat betreft het behoefteonderzoek, de uitvraag aan het Stadspanel en het project *LVB in de gemeente* is in bijlage 1 van de *Startnotitie Visie op dienstverlening* concreet terug te lezen hoe deze onderzoeken en gesprekken hebben geleid tot de vier dienstverleningswaarden die ook in deze visie centraal staan. Hoe de adviezen van de JMG en de Seniorenraad zijn meegenomen is te lezen in de antwoordbrieven bijgevoegd bij dit voorstel.

Het gesprek over dienstverlening is nooit af. Het gesprek voeren met Nijmegenaren is een terugkerend onderwerp in de visie.

Financiën

Dit voorstel kent geen financiële consequenties. Het tempo en de omvang waarin uitvoering gegeven kan worden aan de ambities is daarentegen wel afhankelijk van het besluit van de gemeenteraad over de structurele middelen inzake de doorontwikkeling van de gemeentebrede dienstverlening in de Stadsbegroting 2026-2029. Tijdens de behandeling van dit raadsvoorstel heeft de raad daar reeds een besluit over genomen.

Vervolg

Na vaststelling van deze visie wordt er door het college van burgemeester en wethouders (B en W) een uitvoeringsagenda vastgesteld (3 februari 2026 op de termijnagenda). De uitvoeringsagenda wordt ter informatie aangeboden aan de gemeenteraad. Jaarlijks stelt het college van B en W de gemeenteraad op de hoogte van de voortgang middels een

² De Cliëntenraad participatiewet heeft middels een brief laten weten geen advies uit te brengen (bijlage 7). In de brief vermeldt de Cliëntenraad dat zij gezien het zomerreces niet genoeg tijd hadden om een advies uit te brengen. De termijn om een advies uit te brengen is daarom voor alle adviescommissies verlengd naar 12 september. De Cliëntenraad heeft vervolgens laten weten dat zij, ook met de verlengde termijn, niet de noodzaak zien van een advies uitbrengen bovenop het gesprek dat reeds met hen is gevoerd.

raadsinformatiebrief, conform het [raadsbesluit](#) van 16 april 2025 bij de behandeling van het rekenkamerrapport *Samen de vrijblijvendheid voorbij!*.

Bijlagen

1. Visie op dienstverlening: De Nijmegenaar centraal
2. Samenvatting visie op dienstverlening
3. Gevraagd advies adviescommissie JMG
4. Gevraagd advies Seniorenraad
5. Reactiebrief aan de adviescommissie JMG
6. Reactiebrief aan de Seniorenraad
7. Gevraagd advies Cliëntenraad Participatiewet