Aan de gemeenteraad van Nijmegen

Postadres
Gemeente Nijmegen
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres
Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon
Joost Kamphuis
j1.kamphuis@nijmegen.nl
T 06 3198 0515

Ons kenmerk
E25.000675

Bijlage(n)
Bijgevoegd: Ja

Datum 18 maart 2025
Onderwerp Startnotitie Visie op dienstverlening

Geachte leden van de raad,

Hierbij bieden wij u ter informatie de startnotitie Visie op dienstverlening aan.

Gemeente Nijmegen heeft tot op heden geen bestuurlijk vastgestelde visie op dienstverlening. Dit terwijl de samenleving groeit en steeds complexer wordt, onder andere dankzij steeds verder vorderende digitalisering en internationalisering. Dit biedt kansen maar brengt ook nieuwe opgaven met zich mee. Bovendien staat het vertrouwen in de overheid onder druk, mede door schandalen als de toeslagenaffaire en de ervaren complexiteit en afstandelijkheid van de overheid. De landelijke behoefte naar meer menselijke maat, duidelijkheid, betrouwbaarheid en transparantie van de overheid is ook in Nijmegen te horen.

Met deze startnotitie kunnen de gewenste contouren van een visie op dienstverlening verkend worden, zoals aangekondigd in de Stadsbegroting 2025 (activiteit in de doelenboom van het programma Bestuur en organisatie bij de ambitie: De Nijmegenaar staat centraal in onze dienstverlening).

Dienstverleningswaarden en sporen
De voorstellen die worden gedaan in de startnotitie zijn ingegeven door eerdere besluiten van de raad en gesprekken met de stad. In de startnotitie wordt onder dienstverlening verstaan: *het samenspel van de inhoud en vormgeving van de diensten die de gemeente verzorgt en de inhoud en vormgeving van alle interacties met en communicatie richting de Nijmegenaar.* Deze definitie gaat verder dan de huidige definitie gehanteerd in de Stadsbegroting 2025. De startnotitie poogt eenduidigheid aan te brengen voor een visie op dienstverlening, door vier dienstverleningswaarden voor te stellen als uitgangspunt, te weten: Betrouwbaar, Inclusief, Nijmegenaar-gedreven en Toekomstgericht.

Om een betrouwbare, inclusieve, Nijmegenaar-gedreven en toekomstgerichte dienstverlening te bewerkstelligen, wordt voorgesteld om te streven naar omnichannel dienstverlening[1], proactieve dienstverlening en responsieve dienstverlening.

Bestuurlijke dilemma's
De invulling van bovengenoemde sporen dient nader uitgewerkt te worden in een visie op dienstverlening. Wij voeren graag met u het gesprek over uw positie in een viertal bestuurlijke dilemma's (en de voorkeursscenario's van het college) dat hierin sturend zal zijn, te weten:

i. *Efficiëntie in de dienstverlening door kanaalsturing* tegenover *de gelijk(waardig)heid van digitaal vaardige- en minder digitaal vaardige Nijmegenaren in het gebruikmaken van hun rechten en voldoen aan hun plichten.*
- Voorkeursscenario college: focus op gelijkwaardigheid.

ii. *Autonomie, eigen verantwoordelijkheid en (leermomenten voor) regie op het eigen leven van de Nijmegenaar* tegenover *het minimaliseren van drempels in en het maximaliseren van gebruik van gemeentelijke diensten en regelingen (bijvoorbeeld ten behoeve van bestaanszekerheid en gelijkheid).*
- Voorkeursscenario college: focus op maximaliseren gebruik van dienstverlening.

iii. *Minimaliseren van de mogelijkheid dat Nijmegenaren ongewenste inmenging ervaren in de persoonlijke levenssfeer, autonomie en regie op het eigen leven* tegenover *het minimaliseren van drempels voor Nijmegenaren die niet-bewust of wegens complexiteit van de dienstverlening weinig tot geen gebruik maken van de gemeentelijke dienstverlening.*
- Voorkeursscenario college: focus op minimaliseren drempels.

iv. *Standaardisering van dienstverlening ten behoeve van betrouwbaarheid en transparantie* tegenover *meer maatwerk (als mogelijke vertaling van de wens naar meer menselijke maat).*
- Voorkeursscenario college: vertrouwen op ambtelijk vakmanschap als middenweg.

Wij zijn benieuwd naar uw reactie op de startnotitie Visie op dienstverlening. We gaan graag hierover, en mogelijke aanvullende kaders voor een visie op dienstverlening, met u in gesprek.

Hoogachtend,
Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

A.P.W. van de Klift	H.M.F. Bruls
gemeentesecretaris	burgemeester

Bijlagen
1. Startnotitie Visie op dienstverlening

[1] Omnichannel gaat om het samenbrengen en zo goed mogelijk op elkaar aansluiten van alle verschillende dienstverleningskanalen, zodat de Nijmegenaar de dienstverlening zo soepel mogelijk kan doorlopen.