Nijmegen



Uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening

De Nijmegenaar centraal

Inhoud

1. Inleiding **3**
1.1. De visie op dienstverlening in het kort 3
1.2. De uitvoering 4

2. Doel: Een passend kanaal voor iedere Nijmegenaar **5**
2.1. Waarom 5
2.2. Wat willen we bereiken (subdoelen) 5
2.3. Wat gaan we doen 6

3. Doel: Samen werken aan dienstverlening **8**
3.1. Waarom 8
3.2. Wat willen we bereiken (subdoelen) 8
3.3. Wat gaan we doen 8

4. Doel: Zo min mogelijk drempels **13**
4.1. Waarom 13
4.2. Wat willen we bereiken (subdoelen) 13
4.3. Wat gaan we doen 13

5. Overkoepelende activiteiten **15**
5.1. Wat gaan we doen 15

6. Plan van aanpak volgend op het rekenkamerrapport **16**
Samen de vrijblijvendheid voorbij!
6.1. Wat gaan we doen 16

7. Financiën en organisatie **35**
7.1. Financiën 35
7.2. Organisatie 35

8. Evaluatie en monitoring **36**

1. Inleiding

Op 17 december 2025 heeft de gemeenteraad de Visie op dienstverlening: De Nijmegenaar centraal unaniem vastgesteld. In de visie staat hoe de gemeente Nijmegen wil dat haar dienstverlening is en wordt doorontwikkeld.

1.1. De visie op dienstverlening in het kort

In Nijmegen kijken we naar het **geheel** van de gemeentelijke dienstverlening. Als we het over 'dienstverlening' hebben, bedoelen we daarom het volgende:

Dienstverlening is het geheel van:
- De diensten die de gemeente verzorgt;
- Het contact met de Nijmegenaar;
- De communicatie en informatievoorziening richting de Nijmegenaar.

Het gaat hier dan niet alleen om de inhoud van de diensten, het contact en de communicatie. Het gaat ook om de processen die daaraan voorafgaan, oftewel, de totstandkoming van de dienstverlening. Tot slot gaat het ook om de vormgeving van onze dienstverlening. Met andere woorden, hoe onze dienstverlening eruitziet.

De Nijmegenaar staat centraal in onze dienstverlening. Dat is de Nijmeegse visie op dienstverlening in één zin. Maar er is niet één soort Nijmegenaar. Alle Nijmegenaren moeten gebruik kunnen maken van hun rechten en kunnen voldoen aan hun plichten. De Nijmegenaar is iedereen die woont, werkt, of iets moet regelen in de gemeente Nijmegen. Het gaat dus niet alleen om inwoners, maar ook om bezoekers, bedrijven, organisaties, instellingen, enzovoort.

Of we nu werken aan beleid of aan uitvoering van de dienstverlening, er staan altijd vier dienstverleningswaarden centraal**: betrouwbaar, inclusief, Nijmegenaar-gedreven en toekomstgericht.**

Betrouwbaar
We handelen als één gemeente en spreken met één mond. We richten onze dienstverlening in volgens uitlegbare standaarden zodat Nijmegenaren weten wat ze van ons kunnen verwachten. We zijn transparant over wat we doen en waarom we dat doen. En we hebben doorlopend aandacht voor de veiligheid en continuïteit van de dienstverlening.

Nijmegenaar-gedreven
Wij spreken niet van 'klanten', maar van Nijmegenaren.[1] Daarom zijn wij niet klantgedreven, maar Nijmegenaar-gedreven. Onze dienstverlening vormt zich in samenwerking met de Nijmegenaar naar de leefwereld van de Nijmegenaar. We leren de Nijmegenaar kennen door in gesprek te gaan. We gebruiken data, kwantitatief én kwalitatief onderzoek en leren van ervaringsdeskundigen.

Inclusief
Iedere Nijmegenaar kan gelijkwaardig gebruik maken van diens rechten en voldoen aan diens plichten. Onze communicatie is duidelijk, inclusief en toegankelijk. Onze fysieke locaties zijn toegankelijk voor iedereen. Ook in onze digitale omgevingen houden we rekening met de diversiteit in gebruikers. We bieden passende ondersteuning waar nodig.

Toekomstgericht
We houden rekening met en anticiperen op een groeiende en veranderende samenleving, waarin de vragen van Nijmegenaren steeds complexer worden. Onze dienstverlening is nooit 'af'. We leren van wat we doen, blijven (ons) ontwikkelen en zijn daarin innovatief, wendbaar, proactief en oplossingsgericht.

1 In dit document gebruiken we het woord 'klant' alleen wanneer het voor de leesbaarheid niet logisch is om een ander woord te gebruiken. Bijvoorbeeld bij woorden als 'klantreis'. Dat betekent niet dat wij de mensen die gebruik maken van onze dienstverlening daadwerkelijk zien als 'klanten'. Het betekent slechts dat wij de tekst zo duidelijk mogelijk willen houden

Dienstverlening die betrouwbaar, inclusief, Nijmegenaar-gedreven en toekomstgericht is, ontstaat niet zomaar. Om dit te realiseren werken we toe naar drie doelen:

1. Nijmegenaren kunnen contact met ons hebben op een manier die bij hen past.
2. We werken samen met elkaar, met de Nijmegenaar en met samenwerkingspartners om onze dienstverlening beter te maken.
3. We maken onze dienstverlening zo makkelijk mogelijk voor Nijmegenaren.

1.2. De uitvoering

In deze uitvoeringsagenda staat beschreven hoe we de komende jaren gaan werken om de doelen uit de visie te bereiken. Deze uitvoeringsagenda is een levend document. Er wordt jaarlijks gekeken wat er gedaan kan worden. Ook volgt er jaarlijks een voortgangsrapportage in de Stadsrekening, als onderdeel van de bestaande P&C-cyclus[2].



2 Zie PCP-portal voor meer informatie over de P&C-cyclus

2. Doel: Een passend kanaal voor iedere Nijmegenaar

Samenvatting

Nijmegenaren kunnen contact met ons hebben op een manier die bij hen past.

- We richten onze dienstverlening in volgens de 'omnichannel-gedachte'.
- We hebben zicht op de Nijmegenaar. We houden relevante informatie van de Nijmegenaar bij, zodat we die goed, persoonlijk en efficiënt kunnen helpen en proactief op de hoogte kunnen stellen van hun zaken bij de gemeente. En zodat we meer informatie krijgen over waar we onze dienstverlening moeten verbeteren.
- We kijken naar de gehele 'klantreis' van de Nijmegenaar, en werken daarin ook samen met samenwerkingspartners als de Stips en het Informatiepunt Digitale Overheid.
- Voor al onze dienstverlening is er ten minste één digitaal kanaal (waar dat mag volgens de wet) en één gelijkwaardig analoog kanaal beschikbaar. De informatie die de Nijmegenaar krijgt is eenduidig, welk kanaal die ook kiest.

2.1. Waarom

Elke Nijmegenaar is anders, heeft andere behoeften en andere voorkeuren. Wat alle Nijmegenaren gemeen hebben is dat ze op enig moment contact hebben met de gemeente. Voor de één zal het slechts gaan om het doorgeven van een verhuizing of het verlengen van een rijbewijs. Voor de ander om een langlopend traject in de schuldhulpverlening of huishoudelijke hulp vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Contact met de gemeente kan op verschillende manieren. Door technologische ontwikkelingen komen er steeds meer (voornamelijk digitale) kanalen bij om contact te leggen met de overheid. Toch blijven traditionele kanalen als telefonie belangrijk. Niet alleen voor mensen die minder of niet digitaal vaardig zijn. Ook voor Nijmegenaren met complexe vragen. Het komt ook steeds vaker voor dat Nijmegenaren meerdere kanalen gebruiken in één 'klantreis'. Dat is de weg die een Nijmegenaar aflegt om onze dienstverlening van begin tot eind te doorlopen.

We moeten rekening houden met deze en toekomstige ontwikkelingen in kanalen. En met de verschillende behoeften en vaardigheden (zoals taalvaardigheid en digitale vaardigheden) van Nijmegenaren. Daarom richten we onze dienstverlening in volgens de *omnichannel*-gedachte.

Omnichannel betekent dat alle verschillende dienstverleningskanalen worden samengebracht, goed op elkaar zijn afgestemd en samenhangend worden georganiseerd.

2.2. Wat willen we bereiken (subdoelen)

1. **Meer inzicht voor de Nijmegenaar in diens zaken met de gemeente.**
   We communiceren transparant en proactief via Mijn Nijmegen (mijn.nijmegen.nl).
2. **Nijmegenaren goed, persoonlijk en efficiënt helpen door relevante informatie over de Nijmegenaar goed bij te houden[3].**
   Denk aan contacthistorie, lopende zaken en contactpersonen.
3. **Duidelijke, logische en efficiënte 'klantreizen' voor Nijmegenaren.**
   Een 'klantreis' is de weg die een Nijmegenaar aflegt om onze dienstverlening van begin tot eind te doorlopen.
4. **De dienstverlening is ingericht naar gebeurtenissen in het leven van de Nijmegenaar.**
   We zien producten en diensten niet als volledig losstaande contactmomenten. In de beleving van de Nijmegenaar hangen diensten van de gemeente (soms)

3 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. We passen hierbij zo veel mogelijk privacy by design toe.

met elkaar samen. In de inrichting van onze dienstverlening kunnen wij hier rekening mee houden. Dit noemen we gebeurtenis-gedreven dienstverlening.

5. **Voor al onze producten, diensten en communicatie is er ten minste één digitaal kanaal en één gelijkwaardig analoog kanaal beschikbaar.**
   Analoge kanalen zijn de meer traditionele kanalen, zoals: balie, telefonie, post en papieren formulieren. Digitale kanalen zijn kanalen waar je een smartphone, computer, tablet of laptop voor nodig hebt, zoals: websites, webformulieren, e-mail, sociale media en apps.

2.3. Wat gaan we doen

In onderstaande tabel staan per subdoel de activiteiten beschreven. In de tabel zijn ook activiteiten opgenomen die al aangekondigd zijn in het Plan van aanpak volgend op het rekenkamerrapport *Samen de vrijblijvendheid voorbij!* Dit wordt aangeduid met '(PvA actiepunt x)'.

Blauw (■) gemarkeerde activiteiten zijn activiteiten die we al deden en welke we voortzetten in het kader van deze uitvoeringsagenda. Groen (■) gemarkeerde activiteiten zijn activiteiten die reeds zijn gedaan en zijn afgerond of geborgd in de organisatie. Dat kan bijvoorbeeld voorkomen wanneer een activiteit aangekondigd is in het Plan van aanpak volgend op het rekenkamerrapport, en welke in de tussentijd tot het komen van deze uitvoeringsagenda al zijn opgepakt en afgerond. De overige activiteiten zijn nieuw.

Subdoel	Activiteit	Periode
1. Meer inzicht voor de Nijmegenaar in diens zaken met de gemeente.	**Doorontwikkeling Mijn Nijmegen** We ontwikkelen functionaliteiten in Mijn Nijmegen door en voegen stapsgewijs nieuwe producten toe die voor Nijmegenaren via mijn.nijmegen.nl inzichtelijk zijn.	Doorlopend (wordt voortgezet)
	Doorontwikkeling Meld & Herstel We breiden de statusinformatie uit voor Nijmegenaren en onderzoeken mogelijke verbeteringen samen met de Dar.	Vanaf Q1 2026
2. Nijmegenaren goed, persoonlijk en efficiënt helpen door relevante informatie over de Nijmegenaar goed bij te houden.	**Gemeentebreed omnichannel klantcontactsysteem** We werken toe naar een klantcontactsysteem waarin we gemeentebreed contactmomenten via verschillende kanalen tussen Nijmegenaren en gemeenteambtenaren kunnen vastleggen. (PvA actiepunt 2.6)	Vanaf Q1 2026
3. Duidelijke, logische en efficiënte 'klantreizen' voor Nijmegenaren.	**Klantreizen** We werken 'klantreizen' op een uniforme wijze uit om processen te optimaliseren naar de ervaring en behoefte van de Nijmegenaar.	Doorlopend vanaf Q1 2026
4. De dienstverlening is ingericht naar gebeurtenissen in het leven van de Nijmegenaar.	**Levensgebeurtenissen** We onderzoeken hoe we onze dienstverlening kunnen inrichten volgens de landelijk geformuleerde levensgebeurtenissen (o.a. 'ik word 18 jaar', 'ik ben nieuw in Nederland', 'ik ben nabestaande geworden')	Vanaf Q3 2025 (wordt voortgezet)

Subdoel	Activiteit	Periode
5. Voor al onze producten, diensten en communicatie is er ten minste één digitaal kanaal en één gelijkwaardig analoog kanaal beschikbaar.	**Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv)** We zorgen ervoor dat Nijmegenaren formele berichten (zoals bedoeld in Artikel 2:13 Algemene wet bestuursrecht) kunnen versturen via een aangewezen digitaal kanaal.	Doorlopend (wordt voortgezet: wettelijk verplicht vanaf 1 januari 2026)
	Zorgplicht Wmebv We zorgen voor passende ondersteuning aan Nijmegenaren die hulp nodig hebben in het contact met de gemeente, en verspreiden informatie over waar iemand deze hulp kan krijgen.	Doorlopend (wordt voortgezet)
	Fysiek parkeerloket We richten een fysiek loket in voor vragen over parkeren.	Vanaf Q1 2026
	Papieren formulieren Omgevingsloket We maken papieren versies van de belangrijkste aanvraag-formulieren van het Digitaal Stelsel Omgevingsloket.	Doorlopend vanaf 2025 (wordt voortgezet)
	Fysiek loket accommodaties We organiseren naast telefonische hulp ook inloopmomenten om huurders te helpen met de jaarlijkse seizoensplanning van onze accommodaties.	Doorlopend vanaf 2026

Belangrijke acties[4] die vanuit andere beleidsdomeinen bijdragen aan het doel *een passend kanaal voor iedere Nijmegenaar*

Initiërend beleidsterrein	Activiteit	Doel
Werk en Inkomen	Doorontwikkeling Dienstverlening Sociaal Domein	Herziening en modernisering van de ICT inrichting binnen het sociaal domein, met optimale ondersteuning voor de Nijmegenaar en dienstverlener.
	Implementatie Participatiewet in balans	Implementatie van nieuwe wetgeving. De wijze en intensiteit van dienstverlening wijzigt hierdoor.

4 Deze acties worden voortgezet

3. Doel: Samen werken aan dienstverlening

Samenvatting

We werken samen met elkaar, met de Nijmegenaar en met samenwerkingspartners om onze dienstverlening beter te maken.

- Onze dienstverlening is 'responsief'.
- We werken zo veel mogelijk volgens standaarden. We leveren maatwerk (dat betekent: we wijken af van onze standaarden) waar dat nodig is.
- We werken volgens het principe 'ontwerp voor iedereen': onze dienstverlening is bruikbaar en toegankelijk voor een zo groot mogelijke groep. We werken hierin samen met ervaringsdeskundigen.
- We werken continu aan onze dienstverlenende houding, gedrag en vaardigheden.
- We creëren inzicht in onze dienstverlening. We meten en verbeteren onze dienstverlening continu.

3.1. Waarom

Werken aan onze dienstverlening kunnen we niet alleen. Ten eerste is dienstverlening het werk van alle ambtenaren van de gemeente Nijmegen samen. Ten tweede hebben we de ideeën en ervaringen van Nijmegenaren nodig om hen centraal te kunnen zetten in onze dienstverlening. Onze dienstverlening moet *responsief* zijn.

Responsief zijn gaat om een open en aanspreekbare houding hebben. Dat we doen wat de Nijmegenaar van ons nodig heeft en dat we bijsturen wanneer dat niet zo is. Dat we signalen tijdig oppakken en verwerken. Dat we transparant zijn over de keuzes die we maken, en hoe de ideeën, wensen en ervaringen van Nijmegenaren daarin een plek vinden.

Een responsieve dienstverlening vraagt iets van de manier waarop we onze dienstverlening inrichten. Nijmegenaren moeten weten wat ze van ons kunnen verwachten en we moeten willekeur in de behandeling van Nijmegenaren voorkomen. Onze dienstverlening moet bruikbaar en toegankelijk zijn voor een zo groot mogelijke groep Nijmegenaren. Ongeacht zaken als leeftijd, taal- en digitale vaardigheden of functiebeperking. We kunnen onze standaarden en werkwijzen nooit zo inrichten dat deze op iedereen van toepassing zijn. Soms is het nodig om maatwerk te leveren. Een responsieve dienstverlening vraagt ook iets van de houding, het gedrag en de vaardigheden van ambtenaren. Ook betekent het dat we meten wat we doen. Zo zien we wat goed gaat en waar we moeten verbeteren.

3.2. Wat willen we bereiken (subdoelen)

1. **We werken zo veel mogelijk volgens standaarden.** Daarmee bedoelen we de kaders, richtlijnen en afspraken waarbinnen ambtenaren hun werk uitvoeren.
2. **Onze dienstverlening is bruikbaar en toegankelijk voor een zo groot mogelijke groep Nijmegenaren.** In het ontwerpen en verbeteren van onze dienstverlening werken we volgens het principe *Design for all*. Dat betekent: ontwerp voor iedereen.
3. **We werken continu aan ons ambtelijk vakmanschap.** Onder ambtelijk vakmanschap verstaan we in onze organisatie de kennis, houding, gedrag en vaardigheden die nodig zijn om een goede ambtenaar en dienstverlener te zijn, waarbij we ons er bewust van zijn dat we werken in een politiek-bestuurlijke omgeving en we ons blijven ontwikkelen.
4. **We verbeteren onze dienstverlening continu op basis van data, onderzoeken en signalen.** We werken toe naar het steeds meetbaarder maken van onze dienstverlening. Zo weten we wat goed gaat en waar we moeten verbeteren.

3.3. Wat gaan we doen

In onderstaande tabel staan per subdoel de activiteiten beschreven. In de tabel zijn ook activiteiten opgenomen die al aangekondigd zijn in het Plan van aanpak volgend op het rekenkamerrapport *Samen de vrijblijvendheid voorbij!* Dit wordt aangeduid met '(PvA actiepunt x)'.

Blauw (■) gemarkeerde activiteiten zijn activiteiten die we al deden en welke we voortzetten in het kader van deze uitvoeringsagenda. Groen (■) gemarkeerde activiteiten zijn activiteiten die reeds zijn gedaan en zijn afgerond of geborgd in de organisatie. Dat kan bijvoorbeeld voorkomen wanneer een activiteit aangekondigd is in het Plan van aanpak volgend op het rekenkamerrapport, en welke in de tussentijd tot het komen van deze uitvoeringsagenda al zijn opgepakt en afgerond. De overige activiteiten zijn nieuw.

Subdoel	Activiteit	Periode
1. We werken zo veel mogelijk volgens standaarden.	**Standaardiseren klachtenbehandeling** We stellen een interne hand-out op voor klachten-behandeling. (PvA actiepunt 2.7)	Vanaf Q3 2025 (wordt voortgezet)
	Uitgangspunten website We leggen uitgangspunten voor de website vast, waaronder voor begrijpelijke en toegankelijke taal.	Vanaf Q1 2026 (wordt voortgezet)
2. Onze dienstverlening is bruikbaar en toegankelijk voor een zo groot mogelijke groep Nijmegenaren.	**Toegankelijkheid Stadswinkel** We verbeteren de toegankelijkheid van de Stadswinkel door een proef te doen met een extra toegankelijke balie en de inzet van de Hidden Disabilities Sunflower-keycord voor mensen met een onzichtbare beperking.	Vanaf Q1 2026
	Uitgangspunten duidelijke en inclusieve communicatie We ontwikkelen interne afspraken voor duidelijke en inclusieve communicatie	Vanaf Q1 2026
	Toegankelijkheid websites We voeren WCAG-audits en periodiek gebruikersonderzoek uit naar de gebruiksvriendelijkheid van onze websites. (PvA actiepunt 2.1 en 2.13)	Doorlopend (wordt voortgezet)
	Inzet ervaringsdeskundigen We onderzoeken hoe we de inzet van ervaringsdeskundigen structureel kunnen borgen in onze processen.	Vanaf Q2 2026
	Toegankelijkheid formulieren We onderzoeken hoe we de toegankelijkheid van onze (digitale en papieren) formulieren kunnen verbeteren.	Doorlopend (wordt voortgezet)
	Toegankelijkheid brieven We werken aan de verbetering van inwonersbrieven.	Vanaf Q1 2026
	LVB in de gemeente We werken samen met ervaringsdeskundigen met een licht verstandelijke beperking (LVB) aan het project *LVB in de gemeente.*	Doorlopend (wordt voortgezet)
	Toegankelijkheid Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) We verbeteren de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijk-heid van DSO	Doorlopend (wordt voortgezet)

Subdoel	Activiteit	Periode
3. We werken continu aan ons ambtelijk vakmanschap (houding, gedrag en vaardigheden).	**Sturen op basisafspraken dienstverlening** We sturen op de naleving van de interne basisafspraken dienstverlening. (PvA actiepunten 2.6 en 2.9)	Doorlopend (wordt voortgezet)
	Dienstverlening in Mijn Ontwikkelplan We nemen kennis en vaardigheden in het kader van dienstverlening mee in 'mijn ontwikkelplan'. (PvA actiepunt 2.9 en 2.10)	Doorlopend vanaf Q4 2025 (wordt voortgezet)
	Ontwikkeling B1 tool begrijpelijke taal We gebruiken een AI-tool voor het vereenvoudigen van teksten naar begrijpelijke taal. (Motie B1 voor allen en allen voor B1) (PvA actiepunt 2.2)	Vanaf Q1 2026
	Training herkennen lage basisvaardigheden We trainen medewerkers van het klantcontactcentrum en de informatiebalie hoe zij lage basisvaardigheden herkennen en daar passend mee om gaan.	Doorlopend vanaf Q4 2025 (wordt voortgezet)
	Integraal werken sociaal domein We werken toe naar een cultuur van integraal werken binnen het sociaal domein.	Q1 - Q4 2026 (wordt voortgezet)
	Doorverwijzen Nijmegenaar We trainen buurtsportcoaches en medewerkers van gemeentelijke accommodaties hoe ze Nijmegenaren met vragen passend kunnen doorverwijzen.	Doorlopend vanaf 2026
4. We verbeteren onze dienstverlening continu op basis van data, onderzoeken en signalen.	**Inzicht in basisafspraken dienstverlening** We werken aan het inzichtelijk maken van de naleving van de interne basisafspraken dienstverlening. (PvA actiepunt 2.6)	Doorlopend (wordt voortgezet)
	Inzicht in vragen van de Nijmegenaar We maken inzichtelijk over welke onderwerpen Nijmegenaren bellen naar het algemene telefoonnummer 14-024, zodat we hierop actie kunnen ondernemen. (PvA actiepunt 2.4)	Doorlopend vanaf Q2 2026
	Gemeentebreed klanttevredenheidsonderzoek We werken toe naar het gemeentebreed meten van de tevredenheid van Nijmegenaren over verschillende diensten en kanalen. (PvA actiepunt 2.4 en 2.13)	Vanaf Q1 2026

Subdoel	Activiteit	Periode
4. We verbeteren onze dienstverlening continu op basis van data, onderzoeken en signalen. *(vervolg)*	**Meten én verbeteren** We verbeteren onze dienstverlening op basis van klanttevredenheidsonderzoek	Doorlopend (wordt voortgezet)
	Samenwerking Stips en Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) We werken samen met de Stips (Bindkracht10) en het Informatiepunt Digitale Overheid om onze dienstverlening te verbeteren en goed op elkaar aan te sluiten. (PvA actiepunt 2.5)	Doorlopend (wordt voortgezet)
	Leren van klachten We documenteren leerpunten uit klachten en voeren hierover gesprekken met afdelingen. We gaan de belangrijkste externe partijen (nog nader te bepalen welke dat zijn) vragen om te rapporteren over de klachtbehandeling. (PvA actiepunten 2.4 en 2.14)	Doorlopend vanaf 2025 (m.u.v. bijhouden klachten bij samenwerkingspartners: doorlopend vanaf Q1 en Q2 2026. [wordt voortgezet])
	Monitoring kwaliteit openbare bekendmakingen We voeren (met onder anderen medewerkers uit de uitvoering) monitoringsgesprekken voor de verbetering van de kwaliteit van openbare bekendmakingen. (PvA actiepunten 1.3, 2, 2.3, 2.8, 2.11 en 2.15)	Doorlopend vanaf Q2 2025
	Indicatoren Stads- en wijkmonitor We voegen indicatoren toe aan de Stads- en wijkmonitor die een beeld geven van de kwaliteit van onze dienstverlening (waaronder kwaliteit van reactie op vragen, informatie op de website, klachtenafhandeling, en openbare bekendmakingen). (PvA actiepunt 3)	Vanaf Q3 2026 voor Stads- en wijkmonitor 2027
	Steffie sticker We stellen de Steffie sticker beschikbaar voor de Nijmegenaar bij onze Stips. Voor hulp bij contact wordt de Nijmegenaar verwezen naar de Stips als onderdeel van de Zorgplicht in onze dienstverlening (PvA actiepunten 2.2 en 2.5)	Vanaf Q4 2024 (Geborgd)

Belangrijke acties[5] die vanuit andere beleidsdomeinen bijdragen aan het doel *samen werken aan dienstverlening*

Initiërend beleidsterrein	Activiteit	Doel
Inclusie	Uitvoeringsagenda tegen discriminatie op onder andere het gebied van gemeentelijke dienstverlening	Zorgen dat dienstverlening toegankelijk is en communicatie naar inwoners helder. En dat medewerkers zich bewust zijn van hun invloed en dat ze hun werk professioneel uitvoeren.
	Uitvoeringsagenda VN-verdrag Handicap	Bijdragen aan het toegankelijk maken van dienstverlening voor iedereen, ook voor mensen met een beperking. En dat ervaringskennis wordt geborgd in de gemeentelijke organisatie.
	Uitvoeringsagenda Regenboog	Bijdragen aan het toegankelijk maken van de dienstverlening voor iedereen, ook voor lhbtiq+ inwoners.
Participatie/Samenwerken met de Stad	Actieprogramma Samenwerken met de Stad (met o.a. participatieplatform Onze Stad als vervanger van Mijn Wijkplan)	Bijdragen aan de brede ontwikkeling van onze organisatie naar een moderne, responsieve overheid waarin de Nijmegenaar centraal staat.
Werk en Inkomen	Doorontwikkeling Dienstverlening Sociaal Domein	Herziening en modernisering van de ICT inrichting binnen het sociaal domein, met optimale ondersteuning voor de Nijmegenaar en dienstverlener.
	Implementatie Participatiewet in balans	Implementatie van nieuwe wet-geving. De wijze en intensiteit van dienstverlening wijzigt hierdoor.
Bestuur en Organisatie	Beleid Veilige Publieke Dienstverlening	Het weerbaar maken van onze mensen tegen publieksagressie en handelingsperspectief bieden om agressie zoveel mogelijk te voorkomen, om goed te reageren als er sprake is van agressie en goede opvang en nazorg te bieden aan medewerkers en te reageren richting veroorzaker.
	Protocol Veilige Publieke Dienstverlening	

5 Deze acties worden voortgezet

4. Doel: Zo min mogelijk drempels

Samenvatting

We maken onze dienstverlening zo makkelijk mogelijk voor Nijmegenaren.

- Het geheel van onze diensten en regelingen is zo eenvoudig mogelijk.
- We stellen ons zo proactief mogelijk op. We bepalen per dienst hoe proactief we kunnen zijn. We houden hierbij onder andere rekening met de autonomie en privacy van de Nijmegenaar.
- We vragen geen toestemming om Nijmegenaren proactief te benaderen voor diensten en regelingen waar zij (mogelijk) recht op hebben. Maar, de keuze voor wel of geen hulp van de gemeente blijft bij de Nijmegenaar.
- We verwerken niet meer gegevens van Nijmegenaren voor proactieve dienstverlening dan mag en dan nodig is.
- Ambtshalve toekennen van regelingen doen we alleen op basis van betrouwbare informatie. Maken we daarbij toch een fout, dan vorderen we in principe niet terug.

4.1. Waarom

Niet iedereen die recht heeft op regelingen en diensten van de gemeente maakt daar ook gebruik van. In sommige gevallen is dat een bewuste keuze om niet (financieel) afhankelijk te willen zijn van de overheid. En dat mag natuurlijk. We weten ook dat er in veel gevallen andere oorzaken zijn voor dit zogenoemde 'niet-gebruik' van regelingen. Bijvoorbeeld:

- Onbekendheid met regelingen en diensten;
- De complexiteit van regelgeving, aanvraagprocedures en formulieren;
- Gebrek aan vertrouwen en angst voor stigmatisering en voor boetes en terugvorderingen door (onbedoelde) fouten.

We vinden de autonomie van Nijmegenaren om te kiezen voor wel of geen hulp van de gemeente belangrijk. Dat betekent wel dat wij ervoor moeten zorgen dat onze dienstverlening goed bij Nijmegenaren bekend is, dat deze goed te begrijpen en te gebruiken is, en dat deze betrouwbaar is. In andere woorden: de Nijmegenaar ervaart zo min mogelijk drempels om gebruik te maken van onze dienstverlening.

De dienstverlening is zo makkelijk mogelijk. Pas dan kan de Nijmegenaar écht een autonome keuze maken. Daarom zijn we in al onze dienstverlening zo proactief mogelijk in onze benadering van de Nijmegenaar.

Proactieve dienstverlening gaat over het aanbieden van informatie en diensten, zonder dat de Nijmegenaar hier eerst naar moet vragen. Hoe minder stappen de Nijmegenaar hoeft te zetten in het gebruik maken van de dienstverlening, hoe proactiever de dienstverlening is.

4.2. Wat willen we bereiken (subdoelen)

1. **Het geheel van onze diensten en regelingen is zo eenvoudig mogelijk.**
   We kunnen als gemeente niet alles zelf bepalen. We moeten voldoen aan landelijke en Europese wetgevingen, en hebben bijvoorbeeld te maken met (sociale) regelingen die niet door de gemeente georganiseerd zijn. Wat we wel kunnen doen is ons eigen aanbod zo eenvoudig mogelijk houden.
2. **We zijn zo proactief mogelijk in het aanbieden van onze dienstverlening en informatievoorziening.**
   Er zijn verschillende vormen van proactieve dienstverlening. Per dienst moet bepaald worden welke vorm van proactiviteit het meest passend is.

4.3. Wat gaan we doen

In onderstaande tabel staan per subdoel de activiteiten beschreven. In de tabel zijn ook activiteiten opgenomen die al aangekondigd zijn in het Plan van aanpak volgend op het rekenkamerrapport *Samen de vrijblijvendheid voorbij!* Dit wordt aangeduid met '(PvA actiepunt x)'.

Blauw (■) gemarkeerde activiteiten zijn activiteiten die we al deden en welke we voortzetten in het kader van deze uitvoeringsagenda. Groen (■) gemarkeerde activiteiten zijn activiteiten die reeds zijn gedaan en zijn afgerond of geborgd in de organisatie. Dat kan bijvoorbeeld voorkomen wanneer een activiteit aangekondigd is in het Plan van aanpak volgend op het rekenkamerrapport, en welke in de tussentijd tot het komen van deze uitvoeringsagenda al zijn opgepakt en afgerond. De overige activiteiten zijn nieuw.

Subdoel	Activiteit	Tijd
1. Het geheel van onze diensten en regelingen is zo eenvoudig mogelijk.	**Online informatievoorziening sociaal domein** We verbeteren de online informatievoorziening over activiteiten, regelingen en diensten in het sociaal domein.	Doorlopend vanaf Q4 2025 (wordt voortgezet)
2. We zijn zo proactief mogelijk in het aanbieden van onze dienstverlening en informatie-voorziening.	**Doorontwikkeling ID-wallets** We zorgen ervoor dat de Nijmegenaar meer gegevens kan toevoegen aan de NL-wallet en Yivi	Doorlopend vanaf Q1 2026
	Inzet ID-wallets We onderzoeken hoe ID-wallets kunnen bijdragen aan het proactiever maken van onze bestaande processen	Doorlopend vanaf Q1 2026
	Opening informatiepunt arbeidsmigranten We openen een Work in NL-punt voor arbeidsmigranten om naast registreren ook te informeren over wonen, werken en leven in Nederland. Medewerkers vervullen hierin de rol van gids en verwijzen waar nodig warm door naar partners.	Q2 2026

Belangrijke acties[6] die vanuit andere beleidsdomeinen bijdragen aan het doel *zo min mogelijk drempels*

Initiërend beleidsterrein	Activiteit	Doel
Financiële Bestaanszekerheid	Samenvoegen armoederegelingen (Uitvoeringsagenda Financiële bestaans-zekerheid)	We voegen onze armoederegelingen samen tot één regeling.
Werk en Inkomen	Doorontwikkeling Dienstverlening Sociaal Domein	Herziening en modernisering van de ICT inrichting binnen het sociaal domein, met optimale ondersteuning voor de Nijmegenaar en dienstverlener.
	Implementatie Participatiewet in balans	Implementatie van nieuwe wetgeving. De wijze en intensiteit van dienstverlening wijzigt hierdoor.

6 Deze acties worden voortgezet

5. Overkoepelende activiteiten

5.1. Wat gaan we doen

In onderstaande tabel staan overkoepelende activiteiten beschreven die niet te koppelen zijn aan één doel. In de tabel zijn ook activiteiten opgenomen die al aangekondigd zijn in het Plan van aanpak volgend op het rekenkamerrapport *Samen de vrijblijvendheid voorbij*! Dit wordt aangeduid met '(PvA actiepunt x)'. Voor de volledigheid is ook de volledige tabel met actiepunten uit dit plan van aanpak afgedrukt in hoofdstuk 6.

Blauw (■) gemarkeerde activiteiten zijn activiteiten die we al deden en welke we voortzetten in het kader van deze uitvoeringsagenda. Groen (■) gemarkeerde activiteiten zijn activiteiten die reeds zijn gedaan en zijn afgerond of geborgd in de organisatie. Dat kan bijvoorbeeld voorkomen wanneer een activiteit aangekondigd is in het Plan van aanpak volgend op het rekenkamerrapport, en welke in de tussentijd tot het komen van deze uitvoeringsagenda al zijn opgepakt en afgerond. De overige activiteiten zijn nieuw.

Activiteit	Tijd
Plan van aanpak rekenkameronderzoek We nemen de activiteiten uit het Plan van aanpak volgend op het rekenkameronderzoek naar dienstverlening en informatievoorziening mee in de uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening. (PvA actiepunt 1.1)	Q1 2026 (Afgerond)
Borging team gemeentebrede dienstverlening We borgen het team dat zich bezighoudt met de door-ontwikkeling en verbetering van de gemeentebrede dienstverlening structureel. (PvA actiepunt 2.16)	Doorlopend vanaf Q1 2026 (Geborgd)
Jaarlijkse voortgangsrapportage en update uitvoeringsagenda We rapporteren jaarlijks aan de gemeenteraad over de voortgang en wijzigingen van deze uitvoeringsagenda. (PvA actiepunt 1.1, 1.4)	Jaarlijks vanaf Q1 2027
Betrokkenheid management We betrekken de managementteams van alle afdelingen bij de oplading van deze uitvoerings-agenda, en de jaarlijkse voortgangsrapportage en update van de uitvoeringsagenda. (PvA actiepunt 2.17)	Jaarlijks vanaf Q4 2025 (wordt voortgezet)
Uitgangspunten visie bij relevante maatschappelijke partners in de stad We verkennen de mogelijkheden om de uitgangspunten uit onze visie op dienstverlening te laten landen bij relevante maatschappelijke partners[7] in de stad. (motie Samen werken aan mensgerichte dienstverlening)	Vanaf Q2 2026

7 Op advies van de adviescommissie RegenboogRaad Nijmegen kijken we naar de mogelijkheid om ook organisaties mee te nemen die zich bijvoorbeeld richten op LHBTQIA+ personen, naast maatschappelijke partners in de brede zin. We zullen hier ook bijvoorbeeld het Zelfregiecentrum Nijmegen bij betrekken.

6. Plan van aanpak volgend op het rekenkamer-rapport *Samen de vrijblijvendheid voorbij!*

6.1. Wat gaan we doen

Op de volgende pagina is voor de volledigheid ook de tabel met actiepunten uit het Plan van aanpak volgend op het rekenkamerrapport *Samen de vrijblijvendheid voorbij!* afgedrukt. Er is overlap tussen de actiepunten hieronder en de opgenomen activiteiten in de tabellen in hoofdstuk 2-5. In de tabel op de volgende pagina is per actiepunt de stand van zaken van de uitvoering opgenomen, in lijn met de Verordening gemeentelijke rekenkamer Nijmegen 2024 (artikel 13).[8]

Groen (■) gemarkeerde activiteiten zijn activiteiten die reeds zijn gedaan en zijn afgerond of geborgd in de organisatie. Dat kan bijvoorbeeld voorkomen wanneer een activiteit aangekondigd is in het Plan van aanpak volgend op het rekenkamerrapport, en welke in de tussentijd tot het komen van deze uitvoeringsagenda al zijn opgepakt en afgerond.



8 Stand van zaken per 31 maart 2026 (termijnagenda college van B&W). Borging: Wanneer zijn we tevreden met eindresultaat.

Plan van aanpak volgend op het rekenkamerrapport *Samen de vrijblijvendheid voorbij!*

Nummer	Aanbeveling rekenkamer	Actiepunt	Stand van zaken uitvoering
1	**Geef het college de opdracht om binnen zes weken na besluitvorming door de raad een Plan van Aanpak op te stellen en neem daar in elk geval in op:** *(zie nummers 1.1 t/m 1.5)* **Raadsbesluit** Geamendeerd raadsbesluit d.d. 16 april 2025 1. *De conclusies en aanbevelingen in het Rekenkamerrapport 'Samen de vrijblijvendheid voorbij!' op hoofdlijnen over te nemen.* 2. *Het college opdracht te geven binnen zes weken na besluitvorming door de raad een plan van aanpak op te stellen voor het verbetertraject voor informatievoorziening en dienstverlening en daarbij in elk geval in te gaan op de punten zoals genoemd in aanbeveling 1 en 2.* 3. *[…]* 4. *[…]* 5. *[…]*	Er wordt een Plan van Aanpak opgesteld, welke ter vaststelling aangeboden wordt aan het college op 16 juni 2025. *Dit plan van aanpak is het document dat nu voor u ligt.*	Plan van aanpak volgend op het rekenkamerrapport *Samen de vrijblijvendheid voorbij!* is aangeboden aan de raad en besproken. **Borging:** Is afgehandeld.

Nummer	Aanbeveling rekenkamer	Actiepunt	Stand van zaken uitvoering
1.1	De wijze waarop de voornemens zoals die in de Visie op dienstverlening en andere documenten zijn opgenomen zullen worden geïmplementeerd.	Er is nog geen bestuurlijk vastgestelde Visie op dienstverlening. Hiervoor worden de volgende stappen ondernomen: • 2025 Q1: De Startnotitie Visie op dienstverlening wordt aan het college voorgelegd ter vaststelling. (*Vastgesteld* op 18 maart 2025.) • 2025 Q2: De Startnotitie wordt aangeboden aan de raad, om het gesprek te voeren over de kaders van een op te stellen Visie op dienstverlening en bijbehorende bestuurlijke dilemma's. (*Gespreksronde* op 14 mei 2025.) • 2025 Q2-Q3: Er wordt een Visie op dienstverlening geschreven op basis van het richtinggevende gesprek in de raad, en deze wordt voorgelegd aan het college ter vaststelling. (*Termijnagenda* 26 augustus 2025.) • 2025 Q4: De Visie op dienstverlening wordt voorgelegd aan de raad ter vaststelling. (*Termijnagenda* 8 oktober 2025.) • 2025 Q4: Er wordt na vaststelling van de Visie een uitvoeringsagenda opgesteld en ter vaststelling aangeboden aan het college. Hierin wordt expliciet gemaakt hoe en op welke termijn de voornemens uit de visie worden geïmplementeerd en geborgd. De verbetersuggesties van medewerkers uit aanbeveling 2 van het rekenkamerrapport worden hierin meegenomen (zie actiepunten bij aanbeveling 2 in dit plan van aanpak voor aanvullende inhoudelijke reacties per suggestie).	Op 17 december 2025 heeft de gemeenteraad de Visie op dienstverlening: De Nijmegenaar centraal unaniem vastgesteld. De daaropvolgende uitvoeringsagenda staat op 31 maart 2026 op de termijnagenda van het college. *Deze uitvoeringsagenda is het document dat nu voor u ligt.* **Borging:** Is afgehandeld.

Nummer	Aanbeveling rekenkamer	Actiepunt	Stand van zaken uitvoering
1.1 *(vervolg)*		Punten die in dit plan van aanpak reeds gespecificeerd zijn worden tevens opgenomen in de uitvoeringsagenda, dit geldt voor alle actiepunten naar aanleiding van de vier deelonderzoeken. *(Termijnagenda 25 november 2025)* • 2025 Q4: De door het college vastgestelde uitvoeringsagenda wordt ter informatie aangeboden aan de raad. *(Termijnagenda 25 november 2025)* • Minimaal één keer per jaar zal het college de raad informeren over de voortgang van de verbetering van de dienstverlening aan de hand van de uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening. Bovenstaande planning gaat ervan uit dat alle stappen in één keer doorlopen worden. Mocht de startnotitie, visie en/of uitvoeringsagenda op enig moment niet in één keer door college en/of raad komen, zal de planning logischerwijs gewijzigd worden. Bovendien zal de mate van verbeteringen afhankelijk zijn van het structureel beschikbaar stellen van middelen in de Stadsbegroting 2026-2029 ten behoeve van de doorontwikkeling van gemeentebrede dienstverlening (zie 2.16). Zie punten 2.1 t/m 2.17 voor aanvullende inhoudelijke reacties per suggestie.	
1.2	De wijze waarop gebruik wordt gemaakt van de verbetersuggesties van de medewerkers (zie aanbeveling 2).	Zie punt 2 van dit plan van aanpak.	Zie punt 2 van dit plan van aanpak. **Borging:** Is afgehandeld.

Nummer	Aanbeveling rekenkamer	Actiepunt	Stand van zaken uitvoering
1.3	Een planning op hoofdlijnen voor de implementatie van de voornemens en verbetersuggesties.	Zie 1.1 voor de planning op hoofdlijnen. Voor wat betreft openbare bekendmakingen geldt dat sturing op de verbetering per type bekendmaking wordt vormgegeven middels monitoringsgesprekken. We starten met vier momenten per jaar. De omvang van de openbare bekendmakingen per onderwerp bepalen in belangrijke mate de prioritering. We richten ons daarom in chronologische volgorde op de volgende type openbare bekendmakingen: • BRIKS-taken: in 2024 zagen ongeveer 4500 van de in totaal 5791 openbare bekendmakingen op BRIKS-taken. • Evenementen en horeca vergunningen: in 2024 maximaal 10003 openbare bekendmakingen. • Verordeningen, beleidsregels en gemeenschap-pelijke regelingen: in 2024 ongeveer 100 openbare bekendmakingen. • Milieutaken (ODRN): in 2024 ongeveer 61 die zien op milieutaken. • Straatnaamgeving: in 2024 minder dan 56 openbare bekendmakingen. • Verkeersbesluiten: in 2024 ongeveer 64. We beginnen dus bij de BRIKS-taken en de evene-menten en horeca vergunningen. Voor deze typen bekendmakingen geldt dat de monitoringsgesprekken in maart/april 2025 starten en tot en met het tweede kwartaal van 2026 doorlopen.	Zie punt 1 en punt 1.1 hierboven. **Borging:** Is afgehandeld.

Nummer	Aanbeveling rekenkamer	Actiepunt	Stand van zaken uitvoering
1.3 *(vervolg)*		Daarna volgen er gesprekken om de voortgang te evalueren, eerst halfjaarlijks, en later jaarlijks. Afhankelijk van de uitkomsten kan de frequentie van de gesprekken worden verlaagd of verhoogd. Per afdeling/eenheid wordt in de voortgangsgesprekken op de volgende aspecten gestuurd: • Procesbeschrijving en bekendheid daarvan. • Juridisch kader: Daar waar wettelijk gestelde termijnen zijn vastgesteld, worden deze aantoonbaar gevolgd. • ICT-software: ICT-software vormt de basis voor veel van de bekendmakingsprocessen. Er wordt bekeken in hoeverre de huidige software bijdraagt aan de doelstellingen en in welke mate verbeteringen mogelijk zijn. • Monitoring, sturing en borging: waaronder samenspel three lines of defence[9] en PDCA-cyclus. Houding en gedrag (bewustzijn en naleving).	
1.4	De wijze waarop de uitvoering van de werkzaamheden en de planning geborgd gaan worden.	Dit wordt meegenomen in de uitvoeringsagenda die volgt op de bestuurlijk vastgestelde Visie op dienstverlening (uitvoeringsagenda DVL). Punten die in dit plan van aanpak reeds gespecificeerd zijn worden tevens opgenomen in de uitvoeringsagenda DVL.	Zie punt 1 en punt 1.1 hierboven. **Borging:** Is afgehandeld.

9 Het samenspel van de three lines of defence houdt in dat de lijnorganisatie verantwoordelijk is voor correcte uitvoering, de tweede lijn kaders stelt en monitort, en de derde lijn onafhankelijk toetst, zodat via de PDCA-cyclus structurele verbetering, naleving en borging van de processen wordt gerealiseerd.

Nummer	Aanbeveling rekenkamer	Actiepunt	Stand van zaken uitvoering
1.5	De benodigde inzet van financiële en personele middelen op hoofdlijnen.	Voor wat betreft de actiepunten omtrent klachten en openbare bekendmakingen voorzien we vooralsnog niet dat extra inzet van financiële en personele middelen nodig zijn. De benodigde financiële en personele middelen voor de verbetering van de bredere dienstverlening wordt meegenomen in de Visie op dienstverlening en de daaruit volgende uitvoeringsagenda.	Dit is beschreven in hoofdstuk 7. Financiën en organisatie van de uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening. **Borging:** Is afgehandeld.
2.	**Maak bij het opstellen van het Plan van Aanpak en de uitvoering daarvan gebruik van verbetersuggesties van medewerkers.** **Raadsbesluit** Geamendeerd raadsbesluit d.d. 16 april 2025 1. *De conclusies en aanbevelingen in het Rekenkamerrapport 'Samen de vrijblijvendheid voorbij!' op hoofdlijnen over te nemen.* 2. *Het college opdracht te geven binnen zes weken na besluitvorming door de raad een plan van aanpak op te stellen voor het verbetertraject voor informatievoorziening en dienstverlening en daarbij in elk geval in te gaan op de punten zoals genoemd in aanbeveling 1 en 2.* 3. *[…]* 4. *[…]* 5. *[…]*	De verbetersuggesties sluiten aan bij de voorgestelde koers in de Startnotitie Visie op dienstverlening (hierna: Startnotitie DVL), waarover de raad op 14 mei 2025 in gesprek is gegaan en welke vertaald wordt naar een Visie op dienstverlening. Zodoende worden de verbetersuggesties meegenomen in de uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening (hierna: uitvoeringsagenda DVL). Zie punten 2.1 t/m 2.17 voor aanvullende inhoudelijke reacties per suggestie. Voor wat betreft openbare bekendmakingen worden de monitoringsgesprekken ook met medewerkers uit de uitvoering gevoerd, zodat verbeterstappen in gezamenlijkheid kunnen worden besproken.	Plan van aanpak volgend op het rekenkamerrapport *Samen de vrijblijvendheid voorbij!* is aangeboden aan de raad en besproken. **Borging:** Is afgehandeld.

Nummer	Aanbeveling rekenkamer	Actiepunt	Stand van zaken uitvoering
Website en Communicatie			
2.1.	*Maak de website gebruiksvriendelijker:* Zorg ervoor dat informatie gemakkelijk te vinden is op de website. Maak daarbij gebruik van onderzoek.	De suggestie sluit aan bij de Startnotitie DVL (spoor *responsieve dienstverlening*). We sluiten de uitvoeringsagenda DVL tevens aan bij initiatieven die reeds lopen om de website gebruiksvriendelijker te maken, zoals de driemaandelijkse gebruikersonderzoeken die worden uitgevoerd met o.a. het zelfregiecentrum.	We onderzoeken doorlopend de gebruiksvriendelijkheid en vindbaarheid van onze website. Dit doen we met verschillende analytics tools en gebruikersonderzoeken. We breiden dit uit met een doorlopend klanttevredenheidsonderzoek en met het maken van klantreizen voor belangrijke processen/activiteiten (deze activiteiten zijn opgenomen in deze uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening in hoofdstuk 2.3 en hoofdstuk 3.3). **Borging:** Gebruikersonderzoek op de website is reeds geborgd met hulp van het zelfregiecentrum. Daarnaast streven we ernaar om in 2026 structureel klanttevredenheidsonderzoeken toe te voegen aan de website, zodat we met signalen daaruit gericht onze website kunnen verbeteren.
2.2	*Schrijf begrijpelijk in B1:* Gebruik heldere en begrijpelijke taal in communicatie met inwoners, zowel online als offline. Schrijf zoveel als mogelijk in taalniveau B1 zodat de meeste Nijmegenaren de informatie kunnen begrijpen. Geef hierbij prioriteit aan de teksten die inwoners lezen op de website, in brieven en e-mails van de gemeente en in openbare bekendmakingen. Motie: B1 voor allen en allen voor B1 *[…]*	De suggestie sluit aan bij de Startnotitie DVL (spoor *responsieve dienstverlening*). We sluiten de uitvoeringsagenda DVL tevens aan bij initiatieven die reeds lopen om B1-communicatie te borgen, zoals het project *duidelijk, inclusief en toegankelijk communiceren* waarin o.a. een pilot wordt gedraaid met AI-tools voor het vereenvoudigen van brieven, en de uitvoering van de motie Retour Afzender.	Interne AI-tool “NimmAI” pilot is gestart in Q1 2026 (opgenomen als activiteit in deze uitvoeringsagenda hoofdstuk 3.3), wij zijn in de voorbereiding om een B1-programma in deze gemeentelijke AI-tool vorm te geven t.b.v. het communicatiever maken van de organisatie met een AI-hulpmiddel voor B1-schrijven. Hiernaast gaan we in 2026 aan de slag met het vereenvoudigen van inwonersbrieven en formulieren (ook beide opgenomen als activiteit in hoofdstuk 3.3).

Nummer	Aanbeveling rekenkamer	Actiepunt	Stand van zaken uitvoering
2.2 *(vervolg)*	*Verzoekt het college om:* *1. In het door het college aangekondigde plan van aanpak naar aanleiding van dit onderzoek B1 als norm als doel op te nemen en daarin ook helder te maken hoe dat doel bereikt moet worden;* *2. Hier in elk geval de website en directe communicatie naar onze inwoners in mee te nemen;* *3. Naast mogelijke andere inzet ook expliciet in te zetten op het minder vrijblijvend aanbieden van de B1 training voor ambtenaren.*		**Borging:** Wanneer B1 aantoonbaar de norm is voor directe communicatie naar onze inwoners en op onze website.
2.3	*Maak belangrijke documenten snel beschikbaar:* Publiceer achterliggende stukken van openbare bekendmakingen zo snel mogelijk, zodat inwoners volledig geïnformeerd zijn.	Uitgangspunt is voldoen aan wet- en regelgeving. Daar waar het o.g.v. wet- en regelgeving verplicht is om achterliggende stukken te publiceren, zal dit onderdeel zijn van de monitoringsgesprekken met de afdeling/ eenheid. Voor de BRIKS-taken (sinds 1 januari 2025) is er een geautomatiseerd systeem waardoor achterliggende stukken kunnen worden geraadpleegd via een hyperlink. Deze hyperlinks werkte tijdelijk niet, maar de verwachting is dat dit in Q2 van 2025 wordt opgelost. Hiermee is dit voor het gros aan openbare bekendmakingen geborgd (in 2024 zagen ongeveer 4500 van de in totaal 5791 openbare bekendmakingen op BRIKS taken).	Voor de BRIKS-taken kunnen achterliggende stukken via een hyperlink bij de openbare bekendmakingen worden geraadpleegd. In alle monitoringsgesprekken is dit onderwerp van gesprek. **Borging:** De borging wordt als afgedaan beschouwd wanneer: • processen aantoonbaar worden gevolgd, • wettelijke termijnen structureel worden nageleefd, en • monitoring onderdeel is geworden van de reguliere planning- en controlcyclus. Daarna vindt alleen nog periodieke evaluatie plaats om de kwaliteit te behouden.

Nummer	Aanbeveling rekenkamer	Actiepunt	Stand van zaken uitvoering
Werkprocessen			
2.4	*Denk vanuit het perspectief van de inwoner:* Zorg ervoor dat werkprocessen en diensten gericht zijn op de behoeften van de inwoners. Maak daarbij gebruik van de informatie uit klachten en onderzoek. **Motie:** Omdat beleid zonder mensen alleen maar papier is […] *Roept het college op:* 1. *Om bij het opstellen van het plan van aanpak naar aanleiding van het Rekenkamerrapport, expliciet mee te nemen op welke manier inwoners – naast medewerkers – betrokken worden bij het verbeteren van de dienstverlening.*	In de Visie op dienstverlening en daaropvolgende uitvoeringsagenda nemen we een aanpassing op de suggestie mee: Denk vanuit het perspectief van de Nijmegenaar. De Nijmegenaar is iedereen die woont, werkt, verblijft of iets moet regelen met de gemeente Nijmegen. Dit strekt zodoende verder dan 'de inwoner'. De suggestie sluit aan bij de Startnotitie DVL (spoor omnichannel dienstverlening en spoor *responsieve dienstverlening*). De motie *Omdat beleid zonder mensen alleen maar papier is* sluit aan bij de startnotitie DVL (spoor *responsieve dienstverlening*), o.a. bij *continu verbeteren* op basis van doorlopend klanttevredenheidsonderzoek. We gaan actief op zoek naar de (verbeter)behoefte van de Nijmegenaar in onze dienstverlening en brengen klantsignalen in kaart. We benutten deze informatie om onze dienstverlening steeds beter te vormen naar de behoefte van de Nijmegenaar.	Dit is onderdeel van de vastgestelde Visie op dienstverlening (doel Samenwerken aan dienstverlening) en hoofdstuk 3 van de uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening (subdoel 4. We verbeteren onze dienstverlening continu op basis van data, onderzoeken en signalen). Motie is uitgevoerd, zie Plan van aanpak volgend op het rekenkamerrapport *Samen de vrijblijvendheid voorbij!* dat is aangeboden aan de raad en besproken. **Borging:** Is afgehandeld.

Nummer	Aanbeveling rekenkamer	Actiepunt	Stand van zaken uitvoering
2.5	*Zorg voor betere samenwerking bij de informatiepunten voor inwoners:* Vragen van inwoners komen binnen bij het KCC, de Stips, de gemeentelijke publieksvoorlichters en het Informatiepunt Digitale Overheid (bibliotheek). Om die vragen goed te kunnen beantwoorden moet er afstemming en samenwerking zijn tussen deze informatiepunten en met de gemeente.	De suggestie sluit aan bij de Startnotitie DVL (spoor *responsieve dienstverlening*). We sluiten de uitvoeringsagenda DVL tevens aan bij initiatieven die reeds lopen om de samenwerking tussen verschillende informatiepunten te verbeteren, zoals het periodieke overleg tussen de Stips, Informatiepunt Digitale Overheid en de gemeente dat sinds 2023 plaatsvindt en de samenwerking in de uitvoering van de motie Retour Afzender.	Sinds begin 2024 overleggen we als gemeente ieder kwartaal met de Stips en het Informatiepunt Digitale Overheid. Daarnaast is er een signaleringswerkgroep vanuit Bindkracht10 waarbij een medewerker van team dienstverlening aansluit om signalen door te zetten richting afdelingen van de gemeente. Er vindt doorlopend afstemming en samenwerking plaats tussen de informatiepunten en de gemeente, team dienstverlening ziet hierop toe. **Borging:** Is afgehandeld.
2.6	*Verbeter de bereikbaarheid voor het KCC:* Zorg dat vragen die het KCC niet kan beantwoorden snel en adequaat worden beantwoord door de vakafdelingen. Medewerkers die niet direct kunnen helpen, moeten altijd terugbellen of mailen binnen de normen voor dienstverlening.	De suggestie sluit aan bij de Startnotitie DVL (spoor *omnichannel dienstverlening* en spoor responsieve *dienstverlening*). We sluiten de uitvoeringsagenda DVL tevens aan bij initiatieven die reeds lopen om de bereikbaarheid van de vakafdelingen te verbeteren, zoals het doorontwikkelen van dashboards op verschillende kanalen om inzicht te krijgen in bereikbaarheid en reactietermijnen en de aanbesteding van een nieuw klantcontactsysteem.	Er wordt doorlopend gestuurd op het naleven van de basisafspraken (telefonische) dienstverlening en bereikbaarheid voor het KCC, en dit is ook onderdeel van de prestatiedialoog gesprekken tussen afdelingen en directie. **Borging:** Is afgehandeld.

Nummer	Aanbeveling rekenkamer	Actiepunt	Stand van zaken uitvoering
2.7	*Maak duidelijke werkafspraken zoals voorgenomen in de Richtlijn klachtbehandeling:* Zorg er ook voor dat de werkafspraken bekend zijn. Wijs per afdeling een contactpersoon aan voor klachten, en zorg voor een efficiëntere afhandeling van klachten met voldoende capaciteit.	We stellen een intern te gebruiken hand-out op met daarin de belangrijkste acties bij de behandeling van een klacht in zowel het informele als formele traject. Hiermee ontstaat een handzame samenvatting waarin in een oogopslag de acties op een rij staan. Dit wordt géén gedetailleerd werkproces om het belang van maatwerk en ambtelijk vakmanschap ruimte te geven. Planning Q3 2025.	De hand-out is nog niet gereed. Reden: toegenomen aantal klachten, informatieverzoeken, interventie-verzoeken, vooronderzoeken, signalen; grotendeels vanuit de gemeentelijke Ombudsman. Deze verhoogde werkdruk in combinatie met langdurige uitval van medewerkers heeft voor vertraging gezorgd. Totstandkoming hand-out wordt meegenomen in het traject Doorontwikkeling klachtenproces, waar in 2026 een start mee wordt gemaakt. **Borging:** Als de rollen en taken voor een ieder duidelijk zijn en er geen discussie is over het proces.
2.8	*Ontwerp een werkproces voor openbare bekend-makingen:* Onderdeel daarvan moeten zijn: het werken met goede formats, een vastgestelde werkwijze hoe met de formats om te gaan en controle daarop.	Het sturen op de kwaliteit van openbare bekend-makingen is in de lijn belegd. In de monitoringsge-sprekken per afdeling/eenheid zal aandacht worden besteed aan de werkprocessen, zodat werkafspraken in ieder geval zijn vastgelegd.	In de monitoringsgesprekken die momenteel worden gevoerd is aandacht voor werkprocessen en werk-afspraken. Enkele werkprocessen zijn op papier gezet of herijkt. **Borging:** Wanneer alle werkprocessen herijkt zijn en deze aantoonbaar gevolgd worden.

Nummer	Aanbeveling rekenkamer	Actiepunt	Stand van zaken uitvoering
Organisatiecultuur			
2.9	*Creëer een cultuur van dienstverlening:* Zorg ervoor dat alle medewerkers, van beleidsmedewerkers tot frontoffice, zich bewust zijn van hun rol in de dienstverlening en zich verantwoordelijk voelen voor de inwoners. Benadruk dat iedereen een dienstverlener is, ongeacht de functie.	De suggestie sluit aan bij de Startnotitie DVL (spoor *responsieve dienstverlening* en spoor *proactieve dienstverlening*). We sluiten de uitvoeringsagenda DVL tevens aan bij initiatieven die reeds lopen om een cultuur van dienstverlening te bevorderen, zoals het regelmatig onder de aandacht brengen van de Basisafspraken Dienstverlening (interne afspraken over reactietermijnen op vragen van Nijmegenaren) en de focus op ambtelijk vakmanschap vanuit de organisatieontwikkeling.	In de unaniem vastgestelde Visie op dienstverlening: De Nijmegenaar Centraal is benadrukt dat iedereen een dienstverlener is binnen onze organisatie. Vanaf Q4 2025 is 'Mijn Ontwikkelplan' onderdeel geworden van de jaarlijkse ontwikkelgesprekken tussen medewerkers en leidinggevenden. Ambtenaar zijn vraagt om specifieke kennis, vaardigheden en gedrag. In 'Mijn ontwikkelplan' staat wat we verwachten onze medewerkers. Hierin is dienstverlening een belangrijk en verplicht onderdeel voor iedere medewerker. Het gaat dan o.a. om de basisafspraken dienstverlening, een klantgerichte houding/denken vanuit de Nijmegenaar, duidelijk inclusief en toegankelijk communiceren, en in verbinding blijven met elkaar en de stad. Tijdens een centraal georganiseerde introductiedag wordt nieuwe medewerkers uitgelegd *hoe wij werken in Nijmegen,* hierin komt dienstverlening expliciet aan bod. Voor alle medewerkers is ook een kennisbank ambtelijk vakmanschap beschikbaar waarin doelgedragingen zijn opgenomen, o.a. op het gebied van dienstverlening. **Borging:** Is afgehandeld. Dienstverlening wordt ook meegenomen in verhaal rondom organisatieontwikkeling.

Nummer	Aanbeveling rekenkamer	Actiepunt	Stand van zaken uitvoering
2.10	*Investeer in training en ontwikkeling:* Bied medewerkers trainingen aan op het gebied van klantgerichtheid, communicatie en digitale vaardigheden. Dit helpt hen om inwoners beter van dienst te zijn.	De suggestie sluit aan bij de Startnotitie DVL (spoor *responsieve dienstverlening*). We sluiten de uitvoeringsagenda DVL tevens aan bij initiatieven die reeds lopen om te investeren in training en ontwikkeling, zoals de focus op ambtelijk vakmanschap vanuit de organisatieontwikkeling.	Zie ook 2.9 hierboven. In 'Mijn Ontwikkelplan' is voor iedere medewerker o.a. klantgerichtheid, communicatie en digitale vaardigheden opgenomen. Leidinggevenden bespreken dit jaarlijks met alle medewerkers om te toetsen waarop ontwikkeling noodzakelijk is, en zo nodig worden hiervoor trainingen aangeboden. **Borging:** Is afgehandeld.
Sturing en verantwoording			
2.11	*Expliciteer beleid voor openbare bekendmakingen en stel dit vast:* Maak expliciet of bij openbare bekendmakingen alleen de wet wordt gevolgd, of dat de informatievoorziening aan inwoners verder gaat dan wettelijk is voorgeschreven.	Uitgangspunt is voldoen aan wet- en regelgeving. Voor het overige verwijzen we naar punt 2.8 uit dit plan van aanpak. Beleid voor openbare bekendmakingen zal ook een plek krijgen in de Visie op dienstverlening.	Zie punt 2.8 hierboven. **Borging:** Wanneer alle werkprocessen herijkt zijn en deze aantoonbaar worden gevolgd.
2.12	*Zorg voor concrete uitvoeringsplannen:* Koppel een uitvoeringsprogramma aan de doelen en activiteiten uit de Visie op dienstverlening, de Richtlijn klachtbehandeling en voor openbare bekendmakingen. Koppel daaraan het benodigde budget en ambtelijke capaciteit	Zie 1.1.	Zie punt 1.1 hierboven. **Borging:** Is afgehandeld.

Nummer	Aanbeveling rekenkamer	Actiepunt	Stand van zaken uitvoering
2.13	*Gebruik gegevens om te verbeteren:* Verzamel en analyseer gegevens over websitegebruik, klachten, beantwoording van inwonersvragen en andere relevante aspecten om te begrijpen waar verbeteringen nodig zijn.	De suggestie sluit aan bij de Startnotitie DVL (spoor *omnichannel dienstverlening* en spoor *responsieve dienstverlening*). We sluiten de uitvoeringsagenda DVL tevens aan bij initiatieven die reeds lopen inzake het gebruik van gegevens ter verbetering van de dienstverlening, zoals doorlopende klantmetingen en gebruikersonderzoeken. Voor wat betreft klachten worden gegevens al een aantal jaren verzameld en geanalyseerd. Dit is opgenomen in het jaarverslag rechtsbescherming. Het gaat dan bijvoorbeeld over het aantal ingediende klachten, het aantal klachten per afdeling en op hoofdlijnen een analyse waarop de klachten betrekking hadden. Het jaarverslag van 2024 (en de volgende edities) is openbaar.	Continu meten én verbeteren is expliciet opgenomen in de Visie op dienstverlening: de Nijmegenaar Centraal. Er zijn meerdere activiteiten in de uitvoeringsagenda hoofdstuk 3.3 die hieraan bijdragen: o.a. *doorlopend klanttevredenheidsonderzoek, meten én verbeteren, en leren van klachten.* Voor wat betreft klachten worden gegevens al een aantal jaren verzameld en geanalyseerd. Dit is opgenomen in het jaarverslag rechtsbescherming. Het gaat dan bijvoorbeeld over het aantal ingediende klachten, het aantal klachten per afdeling en op hoofdlijnen een analyse waarop de klachten betrekking hadden. Het jaarverslag van 2024 (en de volgende edities) is openbaar. Zie ook punt 2.14 hieronder. **Borging:** Is afgehandeld.
2.14	*Leer van klachten:* Analyseer de inhoud van klachten systematisch om te identificeren waar processen en diensten verbeterd kunnen worden. Betrek hierbij ook de klachten die bij externe partijen zijn ingediend. Gebruik deze feedback van Nijmegenaren om de dienstverlening continu te verbeteren.	Wij leren te allen tijde van klachten en passen indien nodig processen aan, dit is tot nu toe alleen niet duidelijk gedocumenteerd. In 2025 zijn de klachtencoördinatoren gestart om met alle MT's in gesprek te gaan over deze leerpunten op de betreffende afdeling naar aanleiding van ingediende klachten. Daarnaast zal in het jaarverslag 2025 in worden gaan op de leerpunten. Voor wat betreft klachten die worden ingediend over gedragingen door derde partijen, het volgende.	In het jaarverslag 2025 komen net als in vorige jaarverslagen leerpunten aan bod. In het traject Doorontwikkeling klachtenproces zal de leercyclus nog meer centraal te komen staan. Ook wordt er scholing georganiseerd voor de klachtencoördinatoren. Voorheen werden klachten die binnenkomen bij de gemeente maar zien op gedragingen van externe partijen, niet geregistreerd maar alleen doorgestuurd. Vanaf medio 2025 worden klachten deze klachten centraal geregistreerd.

Nummer	Aanbeveling rekenkamer	Actiepunt	Stand van zaken uitvoering
2.14 *(vervolg)*		Het gaat dan om organisaties waaraan wij bepaalde taken hebben uitbesteed of welke namens de gemeente taken uitvoeren. Deze organisaties hebben vaak een eigen ingang voor klachten. Zo niet, dan kan de klager uiteraard bij de gemeente terecht. De Rekenkamer constateert dat wij op dit moment geen overzicht hebben van de ingediende klachten bij externe partijen. We gaan de belangrijkste externe partijen (nog nader te bepalen welke dat zijn) vragen om te rapporteren over de klachtbehandeling (planning Q1 en Q2 2026).	Voor wat betreft de uitvraag aan externe partijen over klachtbehandeling: dit is uitgezet bij ODGM (voorheen ODRN), Werkbedrijf, Buurtteam Volwassenen en Buurtteam Jeugd en Gezin. **Borging:** De klachtenrapportages van in ieder geval de bovengenoemde externe partijen maken we vast onderdeel van het jaarverslag rechtsbescherming.
2.15	*Monitor de kwaliteit van openbare bekendmakingen:* Voer regelmatig steekproeven uit om te controleren of openbare bekendmakingen tijdig, volledig en in duidelijke taal zijn gepubliceerd.	Het sturen op de kwaliteit van openbare bekendmakingen is in de lijn belegd. In de monitoringsgesprekken zal aandacht worden besteed aan het inrichten van de PDCA-cyclus om de kwaliteit in de lijn te kunnen borgen, o.a. door middel van steekproeven en kwaliteitscontroles. Als laatste zal ook het samenspel van de three lines of defence worden meegenomen.	Binnengekomen signalen worden door de betreffende afdeling bekeken en indien nodig volgt hierop een actie (zoals aanpassen sjabloon/format of bespreken met de betrokken medewerker). Daarnaast wordt in de monitoringsgesprekken besproken welke kwaliteitscontroles in de lijn worden uitgevoerd (zoals het doen van steekproeven). Ook wordt op dit moment overwogen om een nieuwe gemeente brede steekproef (vergelijkbaar met die van de Rekenkamer) op de kwaliteit van openbare bekendmakingen uit te voeren, zodat daarmee ook het effect van het verbetertraject kan worden onderzocht. **Borging:** Voor de Stads- en wijkmonitor worden indicatoren voor de kwaliteit van openbare bekendmakingen ontwikkeld.

Nummer	Aanbeveling rekenkamer	Actiepunt	Stand van zaken uitvoering
2.16	*Zorg dat de verbetering van de dienstverlening structureel georganiseerd wordt:* Het Opgaveteam dat nu de functie heeft van aanjager van verbeteringen heeft een tijdelijk karakter. Bij dienstverlening gaat het om structurele taken die goed geborgd moeten worden. Dat vraagt om een structurele organisatie en structurele personele en financiële middelen.	Bij de Stadsbegroting 2026-2029 zullen we hierop terugkomen.	Om de ambities uit de visie op dienstverlening te kunnen realiseren is er budgettaire ruimte beschikbaar gesteld in de Stadsbegroting 2026-2029, het betreft structurele middelen ten behoeve van de doorontwikkeling van de gemeentebrede dienstverlening (visie op dienstverlening). Hiermee is de verbetering van de dienstverlening structureel geborgd. **Borging:** Is afgehandeld.
2.17	*Maak het management verantwoordelijk voor deze taken:* Zorg dat de ambities en concrete (verbeter) doelen rond de dienstverlening gedragen worden door de gehele organisatie. Leg een duidelijke verantwoordelijkheid hiervoor bij de verschillende managementlagen. Maak taken, (beslissings)bevoegdheden en verantwoordelijkheden expliciet en organiseer meer checks and balances in werkprocessen.	De Visie op dienstverlening moet worden vastgesteld door zowel bestuur (gemeenteraad en college van B&W) als management (directie/GMT). Bij de oplading van de daaropvolgende uitvoeringsagenda DVL worden de MT's van alle afdelingen betrokken. De ambities en doelen uit visie en uitvoeringsagenda zullen vertaald worden en hun plek moeten krijgen in de bestaande P&C cyclus. Waar mogelijk voegen we dit toe aan bestaande gemeentebrede sturingsdashboards.	Bij de totstandkoming van de uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening is het management van alle afdelingen actief betrokken. Ook is deze uitvoeringsagenda besproken in het Gemeentelijk Management Team (GMT) en vastgesteld door de directie. De verbetering van dienstverlening is onderdeel van de prestatiedialoog die concernmanagers voeren met de directie. In de Stadsbegroting 2026-2029 zijn concrete ambities en doelen opgenomen voor de verbetering van de dienstverlening (ambitie *De Nijmegenaar staat centraal in onze dienstverlening* binnen de doelenboom van het programma Bestuur en organisatie). **Borging:** Is afgehandeld.

Nummer	Aanbeveling rekenkamer	Actiepunt	Stand van zaken uitvoering
3.	**Geef het college de opdracht de raad te informeren over de voortgang van de verbetering van de dienstverlening** Vraag het college niet alleen op de stand van zaken in te gaan, maar ook wat die betekent voor het Plan van Aanpak. Het college kan zo nodig het Plan van Aanpak aanpassen op inhoud, inzet van middelen en/of de planning en vervolgens de raad hierover informeren. **Raadsbesluit** Geamendeerd raadsbesluit d.d. 16 april 2025 1. *[…]* 2. *[…]* 3. *Het college de opdracht te geven de raad ten minste één keer per jaar te informeren over de voortgang van de verbetering van de dienstverlening, daarbij de aandachtspunten uit aanbeveling 3 in acht te nemen en de indicatoren die een beeld geven van:* • *Kwaliteit van informatie op de website* • *Kwaliteit van reactie op vragen van inwoners* • *Kwaliteit van behandeling van klachten* • *Kwaliteit van openbare bekendmakingen* *toe te voegen aan de stads- en wijkmonitor.* 4. *Het college te verzoeken om in de termijnagenda van de gemeenteraad op te nemen wanneer:* a. *betrokkenheid van de raad aan de orde is bij de uitvoering van het plan van aanpak;* b. *de raad geïnformeerd wordt over de uitvoering van het plan van aanpak.*	Er worden indicatoren geformuleerd in de Visie op dienstverlening en vervolgens toegevoegd aan de stads- en wijkmonitor die een beeld geven van de kwaliteit van informatie op de website, reactie op vragen van inwoners, behandeling van klachten en openbare bekendmakingen. Minimaal één keer per jaar zal het college van B&W de gemeenteraad informeren over de voortgang van de verbetering van de dienstverlening middels een raadsinformatiebrief aan de hand van de uitvoeringsagenda DVL.	We informeren de raad jaarlijks via de reguliere P&C-cyclus over de voortgang van de verbetering van onze dienstverlening. In het eerste kwartaal van 2026 vindt er een inventarisatie plaats van de beschikbare data om inzicht te geven in de vier indicatoren zoals vastgesteld in het raadsbesluit van 16 april 2025: • *Kwaliteit van informatie op de website* • *Kwaliteit van reactie op vragen van inwoners* • *Kwaliteit van behandeling van klachten* • *Kwaliteit van openbare bekendmakingen* De data die dan al beschikbaar is, zal worden opgenomen in de Stads- en wijkmonitor 2026. Voor ontbrekende gegevens zal vervolgens worden gekeken hoe deze in de Stads-en wijkmonitor 2027 kunnen worden opgenomen. In deze afweging kijken we ook naar de voorgestelde indicatoren die benoemd zijn in hoofdstuk 5.4 *Continu meten en verbeteren* van de op 17 december 2025 unaniem vastgestelde Visie op dienstverlening: De Nijmegenaar Centraal. **Borging:** In 2027 informeert het college van B&W de raad met een brief over de voortgang van de verbetering van de dienstverlening. Daarnaast gebeurt dit jaarlijks via de Stadsrekening binnen de bestaande P&C-cyclus.

Nummer	Aanbeveling rekenkamer	Actiepunt	Stand van zaken uitvoering
3. *(vervolg)*	*5. [...]*		We beschouwen dit als geborgd wanneer de indicatoren die een beeld geven van: • *Kwaliteit van informatie op de website* • *Kwaliteit van reactie op vragen van inwoners* • *Kwaliteit van behandeling van klachten* • *Kwaliteit van openbare bekendmakingen* zijn toegevoegd aan de stads- en wijkmonitor.



7. Financiën en organisatie

In dit hoofdstuk beschrijven we de nu voorziene financiële effecten van de uitvoeringsagenda. We gaan in op de benodigde uitgaven en investeringen om de ambities uit de visie en de subdoelen uit de uitvoeringsagenda te kunnen realiseren en de dekking ervan. Ook gaan we in op de gevolgen van dit plan voor de organisatie en wat dit betekent voor rollen, verantwoordelijkheden en sturing op de uitvoering van de visie op dienstverlening.

7.1. Financiën

Stadsbegroting 2026-2029

Om de ambities uit de visie op dienstverlening te kunnen realiseren is er budgettaire ruimte beschikbaar gesteld in de Stadsbegroting 2026-2029, het betreft structurele middelen ten behoeve van de doorontwikkeling van de gemeentebrede dienstverlening (visie op dienstverlening). Daarnaast zijn er incidentele middelen beschikbaar gesteld voor de voortzetting van Yivi als digitale identiteitsvoorziening in onze dienstverlening.

Veranderingen in de begroting

(Programma Bestuur en Organisatie)

Bedragen € 1.000*	2026	2027	2028	2029
Doorontwikkeling gemeentebrede dienstverlening (visie op dienstverlening)	-530	-750	-750	-750
Voortzetting Yivi (voorheen IRMA) als digitale identiteits-voorziening	-100	-100	0	0

Over de uitgaven zullen we jaarlijks rapporteren in de Stadsrekening binnen de bestaande P&C-cyclus.

7.2. Organisatie

De visie op dienstverlening en de bijbehorende uitvoeringsagenda bevatten ambitieuze plannen. Deze plannen vragen wat van onze gehele organisatie. Dienstverlening is van ons allemaal. De uitgangspunten uit de visie op dienstverlening zijn vastgesteld door bestuur en management. De directie en het GMT zullen intern sturen op de naleving van deze uitgangspunten door onze gehele organisatie

8. Evaluatie en monitoring

Het college van B&W informeert de gemeenteraad jaarlijks over de voortgang van de verbetering van de dienstverlening via de reguliere P&C-cyclus, en in 2027 ook met een brief aan de raad. We voegen daarnaast indicatoren toe aan de Stads- en wijkmonitor die een beeld geven van de kwaliteit van onze dienstverlening (waaronder kwaliteit van reactie op vragen, informatie op de website, klachtenafhandeling, en openbare bekendmakingen).



Colofon

© Maart 2026
Uitgave: Gemeente Nijmegen
Foto’s: Redactie en beeldbank gemeente Nijmegen
Vormgeving: Monique Chermin dtp & vormgeving



Nijmegen