



**OMBUDSMAN** Nijmegen

**AN:** Antwoordnr. 98274, 6500 VA Nijmegen

**M:** [info@ombudsman.nijmegen.nl](mailto:info@ombudsman.nijmegen.nl)

**T:** 0800 – 1027 (gratis)

**Aan:** Gemeenteraad Nijmegen

**Van:** Ombudsman Nijmegen

**Betreft:** Aanbieding Jaarverslag 2025 Ombudsman en Kinderombudsman Nijmegen

**Datum:** 12 februari 2026

Geachte leden van de gemeenteraad,

Hierbij bied ik u het Jaarverslag 2025 van de Ombudsman en Kinderombudsman Nijmegen aan, getiteld "*Waar schaarste schuurt, worden keuzes gestuurd*". Dit jaarverslag heeft voor mij een bijzonder karakter, omdat het mijn eerste jaarverslag is sinds mijn aantreden als Ombudsman per 1 januari 2025.

Het jaarverslag laat zien dat er veel inzet en betrokkenheid is binnen de gemeente, maar ook wat de druk op de gemeentelijke dienstverlening, capaciteit en communicatie in de praktijk voor inwoners betekent. Daarmee is het jaarverslag geen verwijt, maar een signaal hoe inwoners de relatie met de gemeente ervaren, als het schuurt. De bevindingen en de casussen in het jaarverslag laten zien waar de relatie tussen gemeente en inwoner goed functioneert, maar ook waar versterking nodig is.

De vroege timing van dit jaarverslag is ingegeven door de wens van zowel uw raad als de Ombudsman om het verslag nog met de huidige raad te kunnen bespreken.

Na mijn toelichting en de bespreking op 25 februari a.s., ben ik graag bereid om het jaarverslag, bij voorkeur dan voorzien van een bestuurlijke reactie op zowel het verslag als (opvolging van) de aanbevelingen, ook te bespreken met de nieuwe raad. Een suggestie daarbij is om die bespreking te combineren met de bespreking van het gemeentelijke jaarverslag rechtsbescherming en ook klachtenrapportages van organisaties die voor de gemeente publieke taken uitoefenen. Zo ontstaat voor uw raad een brede(re) kijk de gehele klachtbehandeling gemeentebreed.

Het jaarverslag is nadrukkelijk bedoeld als startpunt voor reflectie en expliciete keuzes over prioriteiten in tijden van schaarste. Dit jaarverslag is daarmee geen eindpunt maar een uitnodiging tot gesprek. Ik zie dan ook uit naar het gesprek met uw raad en ben vanzelfsprekend bereid het jaarverslag nader toe te lichten en uw vragen te beantwoorden.

Met vriendelijke groet,  
Mevrouw mr. Y. Nass

Ombudsman en Kinderombudsman Nijmegen



**WAAR**  
SCHAAARSTE  
**SCHUURT**  
WORDEN **KEUZES**  
**GESTUURD** → → →

JAARVERSLAG 2025

# INHOUD

MANAGEMENTSAMENVATTING	03
VOORWOORD	04
1. OPBOUW EN START	07
2. NIJMEEGSE OMBUDSPRAKTIJK	16
3. KINDEROMBUDSMAN	22
4. CIJFERS JAAR 2025	30
5. HET INSTITUUT OMBUDSMAN	33
6. EERSTE BEVINDINGEN	36
BIJLAGE 1 OPVOLGING AANBEVELINGEN	49
BIJLAGE 2 WETTELIJK KADER	55
BIJLAGE 3 PRAATPLAAT	59
BIJLAGE 4 WERKBEZOEKEN EN EVENEMENTEN	
OMBUDSMAN NIJMEGEN	60

# MANAGEMENTSAMENVATTING

Het jaarverslag 2025 biedt inzicht in de relatie tussen gemeente en inwoner vanuit een onafhankelijk ombudsperspectief. Het laat zien waar deze relatie goed functioneert en waar verbetering nodig is, met als centraal thema schaarste: het tekort aan tijd, personeel, middelen en ruimte binnen de publieke dienstverlening. Nijmegen groeit, wat kansen biedt maar ook druk op dienstverlening, uitvoering en rechtsbescherming vergroot. Schaarste mag echter geen rechtvaardiging zijn voor afstand tot inwoners, verminderde uitleg of verschraling van rechtsbescherming.

## KERNCIJFERS EN AARD VAN KLACHTEN

De Ombudsman fungeert als laagdrempelig aanspreekpunt. Inwoners klagen vooral over zaken die hun dagelijks leven raken, zoals toegang tot voorzieningen, dienstbaarheid van de overheid, klachtbehandeling, bestaanszekerheid, leefbaarheid en burgerbetrokkenheid. Specifieke thema's zijn aanvragen en rechtsmiddelen, Wmo, bouwen en wonen, werk en inkomen en de leefomgeving. Deze vragen vaak om maatwerk en duidelijke communicatie.

## BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN

Schaarste beïnvloedt dienstverlening en klachtbehandeling. Inwoners ervaren afstand tot de gemeente door wachttijden, beperkte bereikbaarheid en complexe procedures. Dit leidt tot meer statusverzoeken, groeiend wantrouwen en afhaken. Binnen de organisatie vertaalt schaarste zich in werkdruk, standaardisering, verkoking en een groter beroep op zelfredzaamheid en digitale vaardigheden van inwoners.

Klachten gaan zelden over inhoudelijke besluiten, maar vooral over gebrek aan aandacht, uitleg, eigenaarschap en bereikbaarheid. Uitbestede taken leiden vaak tot onduidelijkheid over verantwoordelijkheden en klachtenprocedures. Kinderrechten krijgen meer aandacht, maar structurele borging in beleid en uitvoering vraagt verdere ontwikkeling.

## RODE DRADEN UIT CASUSSEN

Casussen laten zien dat wachttijden, onbereikbaarheid en onduidelijkheid frustratie veroorzaken, terwijl relatief kleine interventies grote impact hebben. Persoonlijk contact, vaste aanspreekpunten en duidelijke tussentijdse communicatie versterken vertrouwen en voorkomen escalatie.

## ONTWIKKELPUNTEN EN VOORUITBLIK

Om de relatie tussen gemeente en inwoner te versterken, vraagt klachtbehandeling verdere professionalisering: goed vindbare procedures, herkenning en registratie van klachten, goed opgeleide behandelaars en zorgvuldige afronding en doorverwijzing. Voor uitbestede taken is sterker gemeentelijk eigenaarschap nodig, inclusief een centraal loket voor klachten.

Het verslag pleit voor een verschuiving van klachtenmanagement naar vraagmanagement: vroegsignalering van vragen om escalatie te voorkomen. Voor 2026 ligt de focus op monitoring en verdere professionalisering van klachtbehandeling, opvolging van aanbevelingen, verbetering van toegang bij klachten over uitbestede taken, rechtsbescherming, borging van kinderrechten en versterking van het lerend vermogen van de organisatie. De Ombudsman blijft investeren in zichtbaarheid en haar signalerende rol.

## STARTPUNT VOOR GESPREK EN BESTUURLIJKE KEUZES

Het verslag nodigt bestuurders, professionals en inwoners uit expliciet te spreken over waarden en prioriteiten bij schaarste en dienstverlening. De Ombudsman blijft een luisterend oor en kritisch oog, maakt signalen zichtbaar en draagt bij aan bestuurlijke keuzes die rechtvaardig, zorgvuldig en maatschappelijk verantwoord zijn. Het verslag is daarmee geen eindpunt, maar een uitnodiging tot gesprek.

# VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag van 2025, het eerste verslag van mijn werk als Ombudsman en Kinderombudsman voor Nijmegen. Dit jaarverslag laat vanuit het ombudsperspectief zien waar het schuurt in de relatie tussen gemeente en inwoner, maar ook waar het goed gaat en waar verbetering mogelijk is. De titel "Waar schaarste schuurt, worden keuzes gestuurd" verwoordt wat dit jaar in tal van dossiers zichtbaar werd. Nijmegen groeit. Die groei biedt kansen, maar legt ook druk op

de relatie tussen de gemeente en haar inwoners. Schaarste schuurt wanneer keuzes noodzakelijk zijn en consequenties voelbaar worden. Die schaarste schuurt het hardst waar opgaven groot zijn, kwetsbaarheid samenkomt en verwachtingen hoog blijven. In dit jaarverslag maak ik onderscheid tussen de onvermijdelijke gevolgen van schaarste en de gevolgen die voortkomen uit organisatorische keuzes, verkokering of standaardisering.

Onder schaarste versta ik:

"het tekort aan tijd, personeel, middelen en ruimte dat de dagelijkse uitvoering van publieke taken onder druk zet en merkbaar doorwerkt in de kwaliteit van contact en dienstverlening aan de Nijmeegse inwoners."

Schaarste aan tijd, personeel, middelen en ruimte werkt door in de publieke dienstverlening en vergroot het risico op afstand, standaardisering en verlies van persoonlijk contact. Juist daar begint het te schuren. De Ombudsman bewaakt dat schaarste geen rechtvaardiging wordt voor verschraling van de relatie met inwoners, gebrek

aan uitleg, verminderde rechtsbescherming of verlies van menselijke maat. Veel klachten gaan niet over de inhoud van besluiten, maar over aandacht, uitleg, eigenaarschap en bereikbaarheid. Deze knelpunten zijn vaak te verbeteren zonder dat dit extra menskracht kost.

De casussen in dit jaarverslag maken zichtbaar wat schaarste doet in de praktijk: hoe wachttijden voelen, wat onbereikbaarheid of gebrek aan persoonlijk contact concreet betekent voor inwoners. Kleine interventies, zoals een vast aanspreekpunt, een voortgangsbericht of een telefoontje, kunnen klachten voorkomen en zowel inwoners als medewerkers ontlasten.

## SCHAARSTE SCHUURT AAN DIENSTVERLENING

In mijn kennismaking met de gemeente ontmoette ik betrokken en hardwerkende ambtenaren en bestuurders. Tegelijkertijd zag ik hoe werkdruk en personele krapte invloed hebben op termijnen, bereikbaarheid en communicatie. De gemeente zoekt zichtbaar naar balans tussen burgervriendelijke dienstverlening en rechtsbescherming enerzijds en de grenzen van het gemeentelijk doenvermogen<sup>1</sup> anderzijds. Daarbij wordt een groot beroep gedaan op zelfredzaamheid, digitale vaardigheden en mondigheid van inwoners — iets wat niet iedereen lukt<sup>2</sup>. Juist dan komt behoorlijkheid scherp in beeld: wordt er geluisterd, is de dienstverlening begrijpelijk en toegankelijk, en is er ruimte voor maatwerk?

## MEER WERK MAKEN VAN PROFESSIONELE KLACHTBEHANDLING

Een terugkerend thema in 2025 bleek het belang van professionele klachtbehandeling. Veel klachten gaan over processen en bejegening, niet over de inhoud van besluiten. Ook bleek dat de toegang tot de klachtenprocedure, vooral bij uitbestede taken, onvoldoende bekend en benut is. Goed functionerend intern klachtrecht is essentieel voor rechtsbescherming, vertrouwen en leren van signalen. Investeren in duidelijke procedures, goede informatie en goed opgeleide klachtbehandelaren is geen extra belasting, maar een preventief middel om klachten te voorkomen en vertrouwen te herstellen. De gemeente herkent dit en zet stappen om klachtbehandeling verder te professionaliseren.

## PERSOONLIJK CONTACT CRUCIAAL

Voor inwoners en ondernemers is "de gemeente" één organisatie. Ook wanneer taken zijn uitbesteed. Gebrek aan samenwerking of afstemming leidt snel tot frustratie. Casussen in dit verslag laten zien hoe duidelijk contact, eigenaarschap en persoonlijke en tijdige terugkoppeling het verschil maken. Persoonlijk contact blijkt cruciaal om te voorkomen dat kleine problemen uitgroeien tot langdurige procedures.

## STATUSVERZOEKEN

Wij ontvingen in 2025 ook veel statusverzoeken: vragen en klachten over uitblijvende of vertraagde besluitvorming en onduidelijke communicatie. Deze zijn vaak te voorkomen door realistische verwachtingen, duidelijke uitleg en tijdige tussenberichten. Inwoners hebben doorgaans begrip voor vertraging, mits zij maar worden geïnformeerd en betrokken.



## DANKWOORD

Ik dank alle inwoners, ondernemers, ambtenaren en hulpverleners die hun ervaringen met ons hebben gedeeld en samen met ons hebben gezocht naar oplossingen. Ook dank ik de klachtcoördinatoren, concernmanagers, het GMT, de burgemeester, de secretaris en leden van de Rekenkamer Nijmegen en in het bijzonder de griffier en haar team voor de constructieve en prettige samenwerking in dit eerste jaar. Tevens wil ik mijn dank uitspreken aan mijn voorganger, Nationale ombudsman de heer Van Zutphen voor het mogelijk maken van een soepele overdracht van taken. Tot slot sta ik stil bij de inzet van mijn team. De opstartfase vroeg veel: flexibiliteit, uithoudingsvermogen en vertrouwen in elkaar. Ondanks de

hectiek en onvoorspelbaarheid van het werk zijn we samen blijven werken aan onze gezamenlijke missie. Als klein maar hecht team, verbonden door een gedeelde visie op wat we willen betekenen voor de Nijmeegse inwoners, hebben we mogelijk gemaakt dat we nu staan waar we staan. Dat we hier vandaag staan, is zeker ook hun verdienste. Graag nodig ik u uit om de bevindingen in dit verslag zowel met het College als mijzelf te bespreken. En samen te verkennen hoe, juist in tijden van groei en schaarste, de gemeente Nijmegen haar dienstverlening en klachtbehandeling verder kan versterken voor haar inwoners en daar bewuste keuzes in te maken, zodat "waar schaarste schuurt, keuzes worden gestuurd".

Met vriendelijke groet,

mede namens de plaatsvervangend (Kinder-)Ombudsman

mr. Yvette Nass  
(Kinder-)Ombudsman Nijmegen

drs. Corissa Abdoeljamil  
plv. (Kinder-)Ombudsman Nijmegen



# 1. OPBOUW EN START

## HET INRICHTEN VAN DE OMBUDSFUNCTIE

De gemeente Nijmegen kende in de periode 1993–1999 eerder al een eigen gemeentelijke ombudsman. Dit blijkt uit gemeentelijke stukken, zoals de Klachtenverordening van 1996 van gemeente Nijmegen en raadsvoorstellen 273/1992 en 96/1993. Het doel van het instellen van een ombudsfunctie toentertijd was te bewerkstelligen dat inwoners zo min mogelijk aanleiding hadden voor het indienen van klachten, door de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Een belangrijk onderdeel van de functie was te bereiken dat de ambtelijke organisatie en het bestuur hun handelwijze - al dan niet naar aanleiding van concrete klachten - zodanig aanpasten dat zij geen aanleiding tot klachten meer gaven.

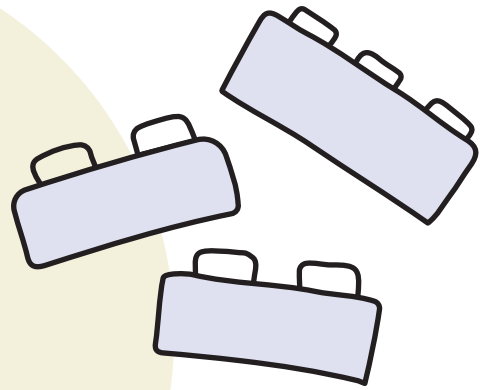
Er lag echter geen specifieke landelijke wet of regeling aan ten grondslag; de ombudsfunctie was volledig lokaal geregeld. Pas met de invoering van de Algemene wet bestuursrecht (1999) kwam er een meer uniforme wettelijke basis voor klachtbehandeling bij overheidsorganen.

Vanwege het aflopen van de termijn van de toenmalige Gemeentelijke ombudsman en omdat vanwege ziekte herbenoeming niet aan de orde was, besloot de gemeenteraad zich voor de ombudsfunctie aan te sluiten bij de Nationale ombudsman (raadsvoorstel 222/1998). Vanaf februari 1999 werden de ombudstaken voor Nijmegen vervuld door de Nationale ombudsman.

In de jaren 2019 – 2021 riep de gemeenteraad vervolgens in een tweetal moties op om te komen tot een eigen ombudsfunctie in het sociaal domein. De eerste motie<sup>3</sup> werd ingediend tijdens de behandeling van de voorstellen om te komen tot Brede

Basisteam (wat uiteindelijk de Buurtteams werden). De tweede motie<sup>4</sup> werd ingediend naar aanleiding van het rapport "[Klachten uit zicht, mensen buiten beeld](#)" van de Nationale ombudsman. Beide moties zijn met grote meerderheid aangenomen. Vervolgens heeft de gemeenteraad op 28 april 2021 een motie aangenomen waarin is gespecificeerd wat allemaal taken binnen de ombudsfunctie zouden moeten zijn. Deze moties hebben ertoe geleid dat sinds 1 januari 2025 Nijmegen opnieuw beschikt over een Gemeentelijke Ombudsman. De aanstelling van de Gemeentelijke Ombudsman en plaatsvervangend Ombudsman zijn verankerd in gemeentelijke verordeningen op basis van de Gemeentewet en sluit aan bij Europese normen zoals de Venice Principles. Deze principes versterken en borgen de onafhankelijkheid, transparantie en effectiviteit van ombudstaken en bieden een internationaal toetsingskader dat zowel nationale als lokale ombudsfuncties legitimeert.

In zijn [brief](#) van 24 augustus 2023 wees de Nationale ombudsman de gemeente, in reactie op het voornemen om in Nijmegen een eigen ombudsvoorziening in te stellen, ook nog expliciet op de Venice Principles, en in het bijzonder op artikel 13. Dit artikel bepaalt dat ook een Gemeentelijke ombudsman bevoegd is om klachten te behandelen over private organisaties die publieke taken voor de gemeente uitvoeren. Aangezien ook in Nijmegen een aanzienlijk deel van de publieke taken door private instanties wordt uitgevoerd, dient de raad er volgens de Nationale ombudsman rekening mee te houden dat dit kan leiden tot een toename van de werklast van de Gemeentelijke ombudsman.



Met de overdracht van taken van de Nationale ombudsman naar de Gemeentelijke ombudsman op 1 januari 2025 is de ombudsfunctie in Nijmegen feitelijk vanaf de basis opnieuw opgebouwd. De startpositie was bescheiden: een laptop, een telefoon en een bureaustoel in een wijkcentrum. Vanuit deze uitgangspunt is stap voor stap hard gewerkt aan de opbouw van een krachtig en toegankelijk lokaal ombudsinstituut.

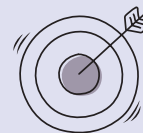
In de opstartfase moesten zowel randvoorwaarden als inhoud worden ontwikkeld. Er is gezorgd voor toegang tot noodzakelijke ICT-systemen, een eigen logo en huisstijl, een website, de inrichting van een gratis telefoonnummer en briefadres voor inwoners, de start van een inloopsprekbeurt en de realisatie en inrichting van passende kantoor- en spreekruimte. Tegelijkertijd is er personeel geworven en aangenomen. Daarmee is een klein, relatief nieuw team gestart om te bouwen aan het ombudsinstituut in Nijmegen.

Inmiddels zijn de fundamenten voor de Nijmeegse ombudsfunctie stevig neergezet. Daarbij heeft de kennis, ervaring en het gevoel voor Nijmegen van zowel de Ombudsman als plaatsvervangend Ombudsman in het voordeel gewerkt van een effectieve start, omdat hiermee kon worden voortgeborduurd op wat lokaal relevant en werkbaar is.

## MISSIE EN VISIE

De herinrichting van de Nijmeegse ombudsfunctie bood niet alleen de mogelijkheid om methodische werkprocessen en randvoorwaarden op te bouwen, maar ook om scherp te formuleren waarvoor de Ombudsman Nijmegen staat en hoe hij zijn rol in de stad wil vervullen. De missie en visie geven richting aan het dagelijks handelen, aan de manier waarop klachten worden benaderd en aan de positie die de Ombudsman inneemt ten opzichte van inwoners, ondernemers en de gemeentelijke organisatie. Zij vormen daarmee het inhoudelijke kompas voor de verdere ontwikkeling van het Ombudsinstituut.

### MISSIE



De Ombudsman helpt inwoners en ondernemers die vastlopen in hun contact met de gemeente en draagt bij aan betere dienstverlening en zorgvuldige klachtbehandeling. Daarnaast zet de Ombudsman zich in voor het borgen en naleven van kinderrechten in het gemeentelijk beleid en de besluitvorming.

### VISIE



De Ombudsman ziet klachten als een waardevolle bron om de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren. Hij streeft naar een gemeente die goed luistert, eerlijk handelt en openstaat voor leren en verbeteren. Vanuit een onafhankelijke positie zoekt de Ombudsman waar mogelijk samen met betrokkenen naar oplossingen en grijpt hij tijdig en proactief in om grotere problemen te voorkomen.

Proactief handelen betekent dat de Ombudsman niet alleen reageert op individuele klachten, maar ook tijdig signalen herkent, benoemt en deelt wanneer structurele knelpunten zichtbaar worden. Op basis van klachten, signalen en gesprekken wijst de Ombudsman de gemeente actief op risico's in de uitvoering, communicatie of dienstverlening, nog voordat problemen zich verder opstapelen of escaleren. De Ombudsman gaat niet wachten op klachten, maar is actief op zoek naar inwoners die zijn vastgelopen bij de gemeente. Met als doel het structureel verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening, het snel oplossen van problemen en het versterken van vertrouwen van inwoners in de gemeente.

## TAKEN EN ROLLEN

### TAKEN

De Ombudsman Nijmegen is een lokale Ombudsman. Een lokale Ombudsman helpt inwoners bij klachten over de gemeente, bijvoorbeeld over jeugdzorg of vergunningen. De lokale Ombudsman kijkt of de gemeente in de praktijk zorgvuldig met inwoners omgaat en regels op een begrijpelijke en redelijke manier toepast. De Ombudsman is onafhankelijk en is geen belangenbehartiger.

De gemeenteraad van Nijmegen koos ervoor om (weer) een lokale Ombudsman te benoemen vanuit de behoefte aan een onafhankelijke entiteit die "tegenmacht" biedt en vooral om mensen die vastlopen bij de gemeente (verder) te helpen totdat de klacht daadwerkelijk is opgelost.

Op verzoek van de [gemeenteraad](#) heeft de Ombudsman onder meer tot taak:

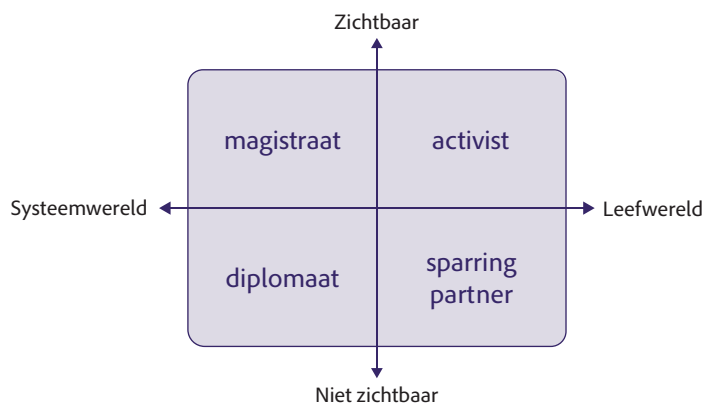
- proactief klachten op te lossen,
- te bemiddelen,
- Nijmeegse inwoners zich bewust te maken van hun rechten,
- een herkenbaar aanspreekpunt te zijn voor Nijmeegse inwoners en ondernemers,
- het proactief signaleren en agenderen van systeemfouten,
- gevraagd en ongevraagd advies geven om de gemeentelijke dienstverlening en interne klachtbehandeling te verbeteren, en
- het zijn van Kinderombudsman.

Ook professionals in Nijmegen kunnen een beroep doen op de Ombudsman, aldus de gemeenteraad.

De Ombudsman is dus meer dan een instituut dat alleen formele klachten behandelt nadat alle procedures zijn doorlopen. Modern ombudswerk gaat niet alleen over klachten achteraf, maar ook over signalen van inwoners en professionals die laten zien waar het in de praktijk misgaat of dreigt mis te gaan in de relatie tussen overheid en inwoner. Deze signalen zijn essentieel om problemen tijdig te herkennen en te voorkomen dat inwoners verder vastlopen.

### ROLLEN

De ombudsman kan op verschillende manieren werken, afhankelijk van de situatie en hoe de gemeente reageert. Hieronder staan de vier belangrijkste rollen, weergegeven in een schema<sup>5</sup>:



In de uitvoering van haar taken past de Ombudsman bewust verschillende interventiestijlen toe, afhankelijk van het doel dat bereikt moet worden en de reactie van de gemeente.

De magistraat beoordeelt hoe de gemeente zich gedraagt en of dit "behoorlijk" is. Deze formele stijl laat zien dat niemand boven de wet staat en wordt ingezet via onderzoeksrapporten en/of formele aanbevelingen.

De activist maakt problemen zichtbaar bij een lastige of niet-meewerkende gemeente, bijvoorbeeld door media-aandacht of creatieve acties. Dit kan veranderingen stimuleren, maar kan ook weerstand oproepen.

De sparringpartner werkt achter de schermen en geeft tips aan de gemeente, zodat problemen vroegtijdig worden opgelost. Dit werkt goed bij een coöperatieve gemeente en is gebaseerd op vertrouwen.

De diplomaat brengt verschillende partijen samen, begeleidt gesprekken en stimuleert leren, zonder zelf onderdeel van het probleem te worden. Dit is vooral effectief bij ingewikkelde of gevoelige dossiers.

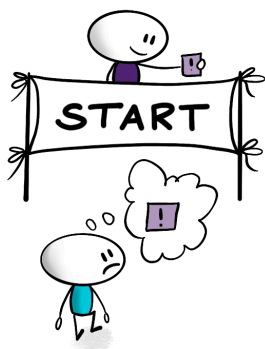
Door deze flexibiliteit in rollen kan de Ombudsman zowel korte termijnresultaten boeken als bijdragen aan structurele verbeteringen in het gemeentelijk beleid. De inzet van verschillende stijlen

versterkt bovendien de legitimiteit en impact van het werk: een vaste aanpak zou bij uiteenlopende situaties minder effectief zijn.

De Ombudsman stemt de gekozen stijl af op de context, de complexiteit van de klacht en de mate van samenwerking van de gemeente. Door het wisselen van rol en stijl strategisch in te zetten en benutten, vergroot de Ombudsman de kans dat adviezen worden opgevolgd en draagt hij preventief bij aan verbetering en vernieuwing binnen de gemeentelijke organisatie.

## WERKWIJZE

Hoe werkt de ombudsman? De Ombudsman biedt altijd een luisterend oor en bepaalt samen met de inwoner of ondernemer wat de volgende stap kan zijn. Dit start met laagdrempelige toegang (fase 1), het uitzoeken wat het probleem is achter de klacht (fase 2), kiezen voor een geïnformeerde aanpak (fase 3), te weten waar mogelijk een informele behandeling en waar nodig een formeel onderzoek naar de klacht. Dit eindigt in een oplossing, oordeel of geen verdere behandeling door de Ombudsman (fase 4). Zie hiervoor ook bijlage 3 (Praatplaat).

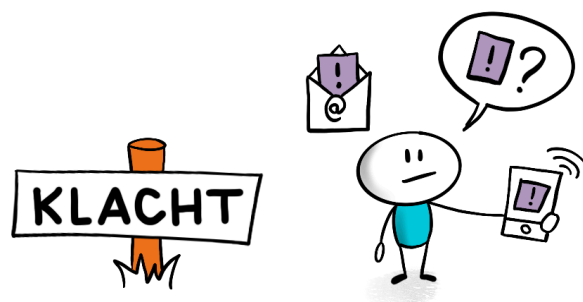


## LAAGDREMPELIGE TOEGANG

De Ombudsman Nijmegen is drempelloos toegankelijk voor alle inwoners en organisaties in Nijmegen die vastlopen bij de gemeente. Dit houdt in dat de Ombudsman makkelijk vindbaar is, laagdrempelig en dichtbij is voor de Nijmeegse inwoners. Dat doet hij allereerst door laagdrempelig contact met (het team van) de Ombudsman mogelijk te maken. Zo is de Ombudsman gratis bereikbaar via mail, telefoon en in het wijkcentrum via (inloop-) spreekuren. Ook helpt de Ombudsman desge-

wenst bij het formuleren en op schrift stellen van de klacht.

Meestal moet de klager de klacht eerst indienen bij de gemeente zelf. De klacht moet bovendien binnen een redelijke termijn (1 jaar) worden ingediend. Als het voor een inwoner niet in een keer lukt een complete klacht in te dienen, stelt de Ombudsman hem of haar in de gelegenheid om het verzuim binnen een redelijke termijn alsnog te herstellen. Hierover vindt altijd persoonlijk contact plaats.



## KLACHTBEGRIJP

De Ombudsman Nijmegen hanteert daarnaast, net als de Nationale Ombudsman<sup>6</sup> een breed klachtbegrip. Voor ombudsmannen is een klacht gelijk aan iedere uiting van ongenoegen van een inwoner. Onder dit ruime begrip vallen alle situaties waarin de belangen, perspectieven of gezichtspunten van overheid en inwoner 'schuren', inclusief signalen van knelpunten of problemen. Het gaat daarbij om meer dan alleen gedrag of bejegening. Dit omvat bijvoorbeeld ook het uitblijven van handelen of het onvoldoende motiveren van een besluit.

Dat ombudsmannen breed kijken naar het begrip "klacht" heeft te maken met het perspectief van de inwoner. Voor inwoners is vaak onduidelijk welke partij verantwoordelijk is voor taken die zij ervaren als overheidstaken. Juist daarom is het belangrijk dat klachten in behandeling worden genomen wanneer het gaat om de uitoefening van dergelijke taken.

Ook hanteert de Ombudsman een materieel klachtbegrip. Dit betekent dat het niet uitmaakt of een bericht van een inwoners de term 'klacht' gebruikt. Het gaat om de inhoud en strekking van

het bericht: toont het dat de inwoner ontevreden is over het handelen van de gemeente en vraagt hij of zij daar een oordeel over? Dan pakt dit Ombudsman dit op. Zo kan zelfs een vraag of opmerking van een inwoner als klacht worden gezien wanneer er ongenoegen achter schuilgaat.

Een breed en materieel klachtbegrip draagt bij aan laagdrempelige toegang tot de Ombudsman. Inwoners hoeven zich geen zorgen te maken over formele regels of de juiste bewoordingen; hun signalen van onvrede worden – in alle gevallen - serieus genomen.

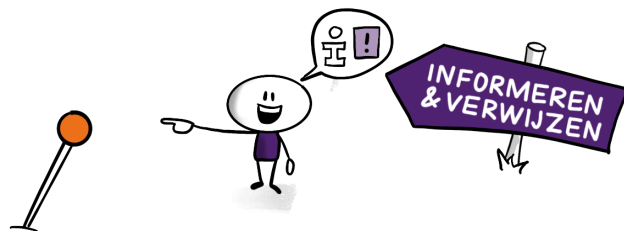
## UITZOEKEN



Voorts gaat de Ombudsman aan de slag en zoekt samen met inwoner en gemeente uit wat precies het probleem is, welk doel iemand wil bereiken met zijn klacht, of dit doel bereikt kan worden binnen de klachtenprocedure, of en welke (andere) juridische procedures er lopen of kunnen gaan lopen. Ook onderzoeken we of de klacht over de gemeente Nijmegen gaat of een organisatie die in opdracht van de gemeente publieke taken uitoefent. Daarnaast wordt nagegaan of de klager zijn of haar klacht al bij de gemeente zelf kenbaar heeft gemaakt en, indien dat het geval is, wat de stand van zaken van deze klacht is.

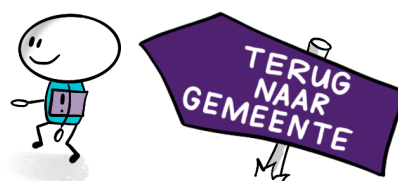
Vanuit de behoefte om aanpak en resultaten ook in opvolgende jaren te kunnen monitoren, werkt de Ombudsman methodisch<sup>7</sup>, onder andere met vaste thema's en onderwerpen. De onderwerpen gaan over de gebieden die verbetering behoeven en waar inwoners zich zorgen over maken. De thema's waarop gecategoriseerd is, betreffen een groep van gerelateerde onderwerpen die samen een groter probleem of een bepaald aspect

vertegenwoordigen. Een voorbeeld is het thema "Aanvragen en rechtsmiddelen". Dit gaat over problemen die inwoners ondervinden bij het doen van aanvragen en/of informatie nodig hebben over rechtsmiddelen.



## INFORMATIEPUNT

In veel gevallen kan de Ombudsman inwoners al (verder) helpen met een "warme" doorverwijzing<sup>8</sup> of informatie bij welke instantie of organisatie hij of zij (wel) terecht kan.



Ook kan het voorkomen dat de Ombudsman de klacht met een warme overdracht zelf of via de inwoner teruglegt bij de gemeente omdat er (nog) geen of geen volledige klachtbehandeling door de gemeente plaatsvond. Deze terugverwijzingen betekenen niet dat deze klachten onterecht bij de Ombudsman zijn ingediend. De Ombudsman vervult in deze zaken een aanvullende en versterkende rol: door terug te verwijzen wordt het klachtrecht hersteld en krijgen inwoners alsnog toegang tot een zorgvuldige klachtbehandeling door de gemeente. Een terugverwijzing is daarmee een procedurele beslissing en geen inhoudelijk oordeel van de Ombudsman. Aan een overdracht of verwijzing gaan vaak meerdere momenten van telefonisch en/of mailcontact vooraf. We laten een inwoner pas los als iemand verder kan. Nadat een klacht is overgedragen blijft de Ombudsman de status en de behandeling van de klacht monitoren.

# AANPAK

Als de Ombudsman bevoegd is de klacht te behandelen, de klacht compleet is en er geen redenen zijn voor doorverwijzing naar een andere (bevoegde) instantie of terugverwijzing naar de gemeente, zijn er de volgende (3) Ombudsman-acties mogelijk:



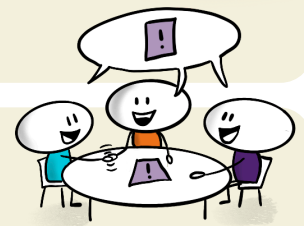
## SNELLE ACTIE



Soms lukt het de gemeente niet om tot een goede oplossing te komen door onduidelijkheid of miscommunicatie. In zo'n situatie brengt de Ombudsman de zaak snel in beweging, zodat er geen onnodige vertraging ontstaat. We noemen dit een snelle actie. Ook wel bekend als "interventie". Het doel is om met een snelle actie de inwoner weer op weg te helpen in het proces. Meestal is er sprake van urgentie of spoed. Het doorlopen van een formele klachtenprocedure bij de gemeente lijkt dan te zwaar en niet helpend. Voor een snelle actie doet de Ombudsman een korte analyse op basis van het verzoek van de inwoner. Vervolgens vragen we de gemeente om oplossingsgericht mee te denken en waar mogelijk actie te ondernemen. Meestal hanteer we hiervoor een termijn van (maximaal) twee weken.

Een snelle actie leidt vaak tot een snelle, praktische en gerichte oplossing in een lopend proces, zonder dat een onderzoeksrapport nodig is. Juist in de huidige tijden van schaarste, waar inwoners in de knel raken omdat sociale voorzieningen zoals zorg en woonruimte buiten bereik blijven, kunnen snelle acties door de Ombudsman helpen het werkelijke probleem op te lossen. Hiertoe zijn we op grond van de Algemene wet bestuursrecht ook bevoegd.

## BEMIDDELING



De ombudsman kan ook bemiddelen tussen een inwoner en de gemeente. Dit betekent dat de Ombudsman optreedt als onafhankelijke en neutrale tussenpersoon: hij faciliteert het gesprek, helpt beide partijen hun standpunten helder uit te leggen en zorgt dat naar elkaar wordt geluisterd. Daarbij kan de Ombudsman bijvoorbeeld verduidelijken welke informatie of documenten nodig zijn, welke procedures van toepassing zijn, en welke opties er zijn om een probleem op te lossen. Het doel van bemiddeling is dat inwoners zich gehoord voelen, dat misverstanden worden weggenomen en dat de gemeente inzicht krijgt in de effecten van haar handelen. Door deze rol draagt de Ombudsman bij aan een constructief dialoog, waardoor beide partijen samen tot een oplossing kunnen komen zonder dat direct formele procedures nodig zijn. Een belangrijke reden om te kiezen voor bemiddeling is dat herstel van relatie en communicatie tussen de gemeente en inwoners effectief bijdraagt aan verdere contacten die zij (zullen) hebben.

## ONAFHANKELIJK ONDERZOEK



Als de situatie ingewikkeld is, omdat er bijvoorbeeld meerdere afdelingen bij betrokken zijn, het vertrouwen volledig is verdwenen, een klacht in de ogen van de inwoner niet behoorlijk is afgehandeld, er geen passende reactie kwam op een gegrond verklaarde klacht, dan kan de Ombudsman een onderzoek doen naar wat er is gebeurd.

De Ombudsman verzamelt feiten, spreekt betrokkenen, bekijkt documenten en toetst aan de normen van behoorlijk overheidsoptreden. We starten meestal bij de verzoeker<sup>9</sup> en zullen daarna de gemeente om een reactie vragen. Dan start een proces van 'hoor en wederhoor'.

Uiteindelijk trekt de Ombudsman een conclusie over de behoorlijkheid van het handelen van de gemeente. Als het nodig is zal de Ombudsman de gemeente een formele aanbeveling doen om in het vervolg anders te handelen. Een onderzoek duurt vaak een aantal maanden.

De Algemene wet bestuursrecht bepaalt in artikel 9:22 dat een Ombudsman geen onderzoek mag doen naar algemeen beleid van een bestuursorgaan. Daar houdt de Ombudsman zich aan. De Ombudsman is wel bevoegd om onderzoek te doen naar klachten die gaan over beleid in de praktijk, zowel naar aanleiding van individuele casuïstiek als door middel van een onderzoek uit eigen beweging.

## SIGNALLEN

Het kan ook zijn dat er geen directe actie verlangd wordt van de Ombudsman over een persoonlijke situatie, maar dat een inwoner alleen een signaal wil afgeven. Inwoners merken bijvoorbeeld dat bepaalde zaken vaker niet goed gaan bij de gemeente of bij de organisaties die namens de gemeente taken uitvoert. Of mensen maken zich zorgen over de uitvoering en de dienstverlening. Niet alleen voor zichzelf maar soms ook of juist voor anderen.

Het is de Ombudsman opgevallen dat er binnen Nijmegen diverse gemeentelijke afdelingen, maatschappelijke en rechtshulporganisaties (ook) signalen ophalen. Indruk is nu dat de vertaalslag naar concrete aanpassing van beleid en werkprocessen hiermee (nog) niet vanzelfsprekend is. Voor inwoners is het effect daarvan lang niet altijd merkbaar. De Ombudsman kiest ervoor, gelet ook op haar brede en signalerende taak richting de gemeenteraad, signalen actief op te zoeken. Dit gebeurt onder andere door contacten met en de inzet van intermediairs, deel te nemen aan lokale netwerken of door signaleringsafspraken te maken met maatschappelijke organisaties en rechtshulpverleners. We hebben hierbij een aanvullende rol, omdat wij vanuit individuele klachten en signalen, patronen

zichtbaar maken die elders niet altijd zo scherp naar voren komen. Ook hebben we een verbindende rol, door de signalen die we ophalen bij verschillende gremia samen te brengen.

Indien de Ombudsman daar vanuit actualiteit, impact of urgentie noodzaak toe voelt kan hij een Signaalbrief<sup>10</sup> of een Zorgenbrief<sup>11</sup> sturen. Hiervan heeft de Ombudsman in het verslagjaar ook meerdere keren gebruik van gemaakt.

Het methodisch werken maakt het mogelijk om een gekozen aanpak te evalueren. Er wordt niet alleen gekeken naar aantallen klachten, maar ook naar de wijze van afhandeling: wanneer is informatie of bemiddeling voldoende, wanneer is onderzoek nodig en wanneer vraagt een signaal om bredere aandacht. Op die manier ontstaat inzicht in wat effectief is, zowel voor inwoners als voor de organisatie. Methodisch werken ondersteunt de werkwijze van de signalerende functie van de Ombudsman. Terugkerende patronen kunnen worden gedeeld met de gemeente en andere betrokken partijen, zodat tijdig kan worden bijgestuurd. Daarmee draagt methodisch werken bij aan transparantie, lerend vermogen en het versterken van vertrouwen in de overheid, nu en in de jaren die volgen.

## INZET INTERMEDIARIS

Om zoveel mogelijk Nijmeegse inwoners en ondernemers te kunnen bereiken kiest de Ombudsman Nijmegen voor het inzetten van lokale verwijzers, oftewel intermediairs. De redenen hiervoor zijn als volgt:

- **Verbinding met moeilijk bereikbare groepen:** Intermediairs zoals maatschappelijk werkers, wijkteams, migrantenorganisaties of jongerenwerkers hebben direct contact met inwoners die zelf de Ombudsman niet snel zouden benaderen.
- **Vertrouwen overdragen:** Inwoners die al vertrouwen hebben in hun intermediair, zijn eerder bereid een klacht te bespreken als die intermediair de brug slaat naar de Ombudsman.
- **Tolk- of cultuurbemiddeling:** Intermediairs kunnen helpen taal- en cultuurbarrières te overbruggen, waardoor communicatie soepeler verloopt.
- **Signalering van problemen:** Intermediairs kunnen ook signalen doorgeven over structurele problemen die anders onzichtbaar blijven, waardoor de Ombudsman proactiever kan handelen.

Afgelopen jaar heeft het team Ombudsman stevig ingezet op het opbouwen van een lokaal netwerk met meerdere onderwijsinstellingen, clientondersteuners, maatschappelijke- en rechtshulporganisaties. In deze groep zit een groot deel van onze intermediairs. Wij zullen deze werkwijze ook in 2026 voortzetten, ons netwerk uitbreiden en verder professionaliseren. Met als doel ook op deze wijze zoveel mogelijk Nijmegenaren te bereiken en (verder) helpen.



## POSITIONERING

### LANDELIJK

Op nationaal niveau zijn er momenteel verschillende ontwikkelingen die de bredere rol en bevoegdheden van de (lokale) ombudsman bestendigen.

Zo geeft het Ministerie van Binnenlandse Zaken in de [brief](#) van 27 juni 2025 aan de Tweede Kamer over het Actieprogramma goed bestuur aan dat de lokale ombudsman meer is dan alleen een klachtbehandelaar. De lokale ombudsfunctie heeft ook een taak in het actief bijdragen aan verbeteringen van beleid en uitvoering. Dit leidt tot het herstel van vertrouwen van inwoners en het beter functioneren van het bestuur als zodanig.

Het ministerie stelt dat ombudsmannen actief kunnen bijdragen aan verbeteringen in beleid en uitvoering. Dit helpt niet alleen om het vertrouwen van inwoners te herstellen, maar zorgt er ook voor dat het bestuur beter gaat functioneren. Door veranderingen in de samenleving en het openbaar bestuur is volgens het ministerie een sterkere en beter gepositioneerde ombudsfunctie nodig. Daarom werkt het ministerie samen met lokale ombudsmannen en de Nationale ombudsman aan een aanpak om de decentrale ombudsfuncties te versterken. Deze gesprekken vinden op dit moment plaats. Een belangrijk onderwerp is het beter vastleggen van de brede bevoegdheden van lokale ombudsfuncties. Ook de Ombudsman Nijmegen is actief betrokken bij deze gesprekken.



## INTERNATIONAAL

De ombudsman is niet alleen een Nederlands begrip. Ook internationaal wordt de Ombudsman gezien als een belangrijk instituut dat bijdraagt aan het versterken van de rechtsstaat.

Zo heeft de European Commission on Democracy through Law (de Venetië-commissie), een adviesorgaan van de Raad van Europa, in 2019 uitgangspunten vastgesteld voor de bescherming en versterking van ombudsmaninstituten.

Deze zogenoemde Venice Principles geven aan dat ombudsmannen een belangrijke rol spelen bij het versterken van de democratie, de rechtsstaat, goed bestuur en de bescherming van mensenrechten. Hieronder vallen ook kinderrechten.

Op 17 december 2024 nam de Algemene Vergadering van de Verenigde Naties een [Resolutie](#) aan over de rol van de ombudsman in het bevorderen en beschermen van mensenrechten, goed bestuur en de rechtsstaat. De VN bevestigt met deze resolutie dat het bevorderen en beschermen van mensenrechten, goed bestuur en de rechtsstaat een aparte taak is van de ombudsman, in aanvulling op en als integraal onderdeel van al het andere werk dat de Ombudsman doet. Lidstaten worden opgeroepen om deze taak van de ombudsmannen wettelijk te verankeren.



De International Ombudsman Institute (IOI) heeft in maart 2025 een [Best Practice Paper](#) gepubliceerd over outreachpraktijken van ombudsinstituten. Belangrijk uitgangspunt is actief en breed outreachen. Ombudsmannen dienen zich bewust te richten op groepen voor wie participatie niet vanzelfsprekend is, zoals kinderen, ouderen, migranten of sociaal-economisch kwetsbaren. Deze richtlijn legitimeert expliciet dat de gemeentelijke ombudsman wijkspreekuren, kindvriendelijke communicatie, samenwerking met scholen en jeugdorganisaties, en actieve kinderp participatie organiseert.

Het een ander maakt het inzichtelijk dat de taakopvatting van de Ombudsman zich ontwikkelt binnen een breed normatief kader, waarin bijdragen aan goed bestuur, mensenrechten en participatie steeds nadrukkelijker onderdeel zijn van het moderne ombudswerk. Ook door de landelijke overheid wordt erkend dat voor het goed functioneren van ombudsmannen het belangrijk is deze rol opvatting ook te verankeren in nationale wetgeving. De gesprekken daarover met het ministerie van Binnenlandse zaken lopen op dit moment.

De internationale en nationale ontwikkelingen laten dus zien dat de gemeentelijke ombudsman niet in een vacuüm opereert, maar onderdeel is van een bredere rechtsstatelijke infrastructuur waarin een actieve, toegankelijke en onafhankelijke ombudsfunctie wordt gezien als essentieel.



# 2. NIJMEEGSE OMBUDSPRAKTIJK

## INTERN VERSUS EXTERN KLACHTRECHT

Intern klachtrecht is bedoeld als laagdrempelige, toegankelijke en herstelgerichte vorm van rechtsbescherming. Het biedt inwoners de eerste mogelijkheid om hun onvrede over het handelen van de gemeente kenbaar te maken bij diezelfde gemeente, met als doel om fouten te herstellen, uitleg te geven en het vertrouwen te herstellen. Deze zogenoemde eerstelijns klachtbehandeling vormt daarmee het startpunt van het klachtrecht en een eerste stap in rechtsbescherming. Dit is geregeld in hoofdstuk 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht. Verder heeft de gemeente Nijmegen de [Richtlijn Klachtbehandeling](#) gemeente Nijmegen vastgesteld als leidraad bij de behandeling van klachten.

Naast intern klachtrecht bestaat extern klachtrecht, dat wordt uitgeoefend door de Ombudsman. Dit is zo geregeld in hoofdstuk 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht. Zie ook bijlage 2. In de praktijk spreekt men vaak over eerste en tweedelijns klachtbehandeling: In eerste instantie moet de gemeente de kans krijgen de klacht goed af te handelen, vervolgens de Ombudsman. In sommige gevallen, bijvoorbeeld wanneer de klacht schrijnend of urgent is, of wanneer van inwoners redelijkerwijs niet kan worden verwacht dat zij hun klacht (nogmaals) bij de gemeente indienen. Dit staat ter beoordeling van de Ombudsman. In die gevallen kiest de Ombudsman vaak voor een "snelle actie", ook wel interventie genoemd. Meer hierover in hoofdstuk 1 "Opbouw en start".

Het extern klachtrecht biedt zo niet alleen aanvullende rechtsbescherming, maar vormt ook een belangrijke bron van informatie voor de Ombudsman om structurele patronen en knelpunten in de gemeentelijke dienstverlening

te signaleren. De uitkomsten van interventies en onderzoeken en de daaruit voortvloeiende aanbevelingen worden, waar relevant, via brieven aan het College en de gemeenteraad gedeeld. Op die manier draagt het extern klachtrecht bij aan het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening en klachtbehandeling daarover, zonder het intern klachtrecht te vervangen. Hieronder wordt verder ingegaan op de onderzoeken en brieven die de Ombudsman in 2025 heeft verstuurd, en welke inzichten deze hebben opgeleverd.



## ONDERZOEKEN EN BRIEVEN

De Ombudsman verstuurt de uitkomsten van afgeronde onderzoeken naar het College en informeert, in het geval van structurele problemen of klachten die bredere thema's raken, ook de gemeenteraad. In deze brieven worden regelmatig aanbevelingen opgenomen die gericht zijn op het voorkomen van herhaling van klachten en het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening. De in 2025 geopende onderzoeken en ontvangen signalen laten zien dat factoren zoals beperkte capaciteit, tijdsdruk en organisatorische complexiteit van invloed kunnen zijn op de wijze waarop inwoners worden gehoord, geïnformeerd en betrokken. In verschillende zaken speelde de toegankelijkheid van contact, de kwaliteit van de klachtbehandeling en de duidelijkheid over verantwoordelijkheden een rol. Tegelijkertijd blijkt dat bemiddeling en tijdige afstemming kunnen bijdragen aan het wegnemen van knelpunten en het herstellen van de communicatie tussen inwoners en de gemeente.

De bevindingen en signalen van de Ombudsman bieden daarmee inzicht in terugkerende aandachtspunten binnen het gemeentelijk handelen in een context van schaarste.

Hieronder volgt een overzicht van alle in 2025 richting het college geopende onderzoeken. Voor de volledigheid vermelden we ook onderzoeken die in 2025 zijn gestart maar nog niet zijn afgerond dan wel waar het College gevraagd is te reageren.

### ONDERZOEK

1

Verzoekster klaagt erover dat de gemeente geen passende reactie heeft gegeven op erkende gemaakte fouten en klachten die in de klachtafhandelingsbrief gegrond zijn verklaard.

De Ombudsman komt niet tot een oordeel. Door tussenkomst van de Ombudsman wordt tijdens het onderzoek een oplossing bereikt en naar het oordeel van de Ombudsman naar behoren aan de klachten tegemoetgekomen door de gemeente. De Ombudsman doet het College op 25 april 2025 twee aanbevelingen:

Ga bij een afgeronde klacht altijd na wat klachtbe-

handeling betekent voor klager en de dienstverlening en/of klachtbehandeling door de gemeente.

Heb (meer) aandacht voor de positie van de beklagde ambtenaar in het klachtproces.

Het College van Burgemeester en Wethouders heeft op 10 juni 2025 laten weten aan de Ombudsman op welke wijze gevolg te geven aan de aanbevelingen. Lees de reactie van het College in bijlage 1.

De Ombudsman heeft de gemeenteraad op 25 juni 2025 geïnformeerd over de afronding van het klachtonderzoek en de reactie van het College. Hierop heeft de Ombudsman geen vragen of reactie ontvangen.

### ONDERZOEK

2

Verzoeker klaagt erover dat hij zich niet serieus genomen voelt door de gemeente en dat de gemeente zijn meldingen en klachten over rookoverlast bij een gemeentelijke sporthal en wijkcentrum niet (serieus) oppakte en niet tegen de overlast optreedt.

De Ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van de genomen en voorgenomen concrete maatregelen van de gemeente ter aanscherping van het gemeentelijke rookbeleid.

Gelet hierop is de Ombudsman van oordeel dat de klacht thans serieus wordt genomen en dat de gemeente binnen haar mogelijkheden doet wat in redelijkheid van haar kan en mag worden verwacht om de rookoverlast te beperken. Op dit punt is geen sprake van onbehoorlijk handelen door de gemeente.

Tegelijkertijd is de Ombudsman van oordeel dat de gemeente bij de behandeling en afhandeling van de klacht is tekortgeschoten en op dat punt heeft gehandeld in strijd met de vereisten van luisteren naar de inwoner en de-escalatie. De Ombudsman doet het College op 22 januari 2026 een aanbeveling:

Borg het horen van klagers als fundamenteel onderdeel en uitgangspunt van professionele klachtbehandeling te borgen in haar klachtenrege-

ling(en), werkinstructies en professionele houding van medewerkers die betrokken zijn bij klachtbehandeling.

Het College is gevraagd te reageren op de aanbevelingen. De termijn hiervoor loopt nog.

3

## ONDERZOEK

Verzoekster stelt dat de gemeente Nijmegen haar onvoldoende heeft betrokken bij en geïnformeerd over de locatiekeuze van de plaatsing van een transformatorhuisje in haar straat. De gemaakte keuzes en rolverdeling tussen de gemeente en Liander zijn niet duidelijk volgens haar.

Deze casus raakt aan de schaarste in de openbare ruimte voor de plaatsing van transformatorhuisjes. De Ombudsman heeft op 19 december 2025 het conceptverslag van bevindingen toegestuurd aan verzoeker en gemeente. Hierop hebben beiden gereageerd. De Ombudsman zal in Q1 van 2026 haar rapport met conclusies en eventuele aanbevelingen opstellen.

4

## ONDERZOEK

Verzoekster klaagt over de wijze waarop de gemeente haar klachten afhandelde: de toepassing van hoor en wederhoor, de zorgvuldigheid van de oordeelsvorming (waaronder de rol van de manager in de klachtenafhandeling), de juistheid en volledigheid van de gebruikte informatie, en de vraag of het proces als geheel zorgvuldig is verlopen.

De Ombudsman vroeg de gemeente op 23 december 2025 vragen van de Ombudsman te beantwoorden. Op deze vraag is niet (binnen de termijn) een reactie ontvangen. De Ombudsman verwacht het onderzoek in Q1 van 2026 te kunnen afronden.

5

## ONDERZOEK

Verzoeker klaagt over de wijze van uitvoering van een evacuatie-oefening bij de opvanglocatie Waalhaven en de wijze van klachtafhandeling van de

gemeente daarover.

Na onderzoek acht de Ombudsman acht de handwijze van de gemeente niet onbehoorlijk. Wel mist de Ombudsman in de reactie van de gemeente op de klacht aandacht voor de impact die zo'n oefening kan hebben op bewoners van een opvanglocatie.

Om die reden vraagt de Ombudsman het College op 6 november 2025 om bij toekomstige evacuatie- of ontruimingsoefeningen meer aandacht te hebben:

Vooraf: bewoners in algemene zin informeren over het doel en belang van oefeningen;

Tijdens: extra begeleiding bieden aan kwetsbare bewoners;

Na afloop: ruimte bieden voor gesprek en evaluatie.

Lees de reactie van het College in bijlage 1.

6

## ONDERZOEK

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente nieuwe klachten over de opvanglocatie Waalhaven die geen nieuwe feiten of omstandigheden bevatten, niet meer in behandeling neemt.

De gemeente hoeft naar het oordeel van de Ombudsman, op grond van de wet, klachten die eerder inhoudelijk zijn behandeld en geen nieuwe feiten bevatten niet opnieuw te behandelen. Klachten met nieuwe feiten of omstandigheden worden wel gewoon beoordeeld door de gemeente. Om die reden ziet de Ombudsman geen reden de gemeente te vragen haar werkwijze te herzien. De Ombudsman oordeelt op 8 december 2025 dat de gemeente in dit geval niet onbehoorlijk heeft gehandeld. De Ombudsman acht de klacht daarom ongegrond.

## BRIEF

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente Nijmegen hem wil uitschrijven uit de Basisregistratie Persoonsgegevens (BRP) en zich hierbij niet aan de

wet houdt.

Op 8 mei 2025 hield de Ombudsman een bemiddelingsgesprek. Dit was zowel van de kant van verzoeker als de kant van de gemeente een constructief gesprek, onder leiding van de Ombudsman, waarin zaken onderling besproken en uitgesproken zijn en afspraken gemaakt zijn over aanlevering van documenten ten behoeve van verlenging van het briefadres.

Met als uitkomst dat onderlinge communicatie is hersteld, het briefadres van klager behouden kon blijven en er geen uitschrijving uit de BRP volgde.

De Ombudsman vroeg de gemeente naar aanleiding van deze ombudsbemiddeling nog eens te kijken naar het handelen van de gemeente rondom briefadressen, specifiek het uitvragen van gegevens en deed de gemeente de volgende aanbevelingen:

Minimaliseer waar mogelijk de uitvraag van gegevens inzake de aanvraag of verlenging van een briefadres. Vraag alleen die gegevens op die nodig zijn voor de beoordeling in het concrete geval.

Breng het gemeentelijk beleid c.q. de Regeling Briefadres Nijmegen in overeenstemming met de Handreiking briefadressen en voorkomen van dakloosheid van Divosa. Zet maatwerk en evenredigheid bij de uitvraag van gegevens voorop.

Neem bij aanpassing van het gemeentelijk briefadressenbeleid de evaluatie van beleid rondom briefadressen vanuit BZK mee te nemen.

Lees de reactie van het College in bijlage 1.

## SIGNAALBRIEF WMO HULPMIDDELEN ([WMO HULPMIDDELEN](#))

Als ombudsman ontving ik mijn eerste half jaar meerdere klachten en signalen van inwoners die vastliepen bij de levering en/of reparatie van hun Wmo hulpmiddelen. Ik deed de gemeente de volgende aanbevelingen:

1. Maak kwalitatieve afspraken met aanbieders over de wijze waarop communicatie met inwoners en de klachtbehandeling vorm krijgt.

2. Zorg voor (gelijklopende) uniforme klachtenprocedures die gelden voor alle aanbieders van Wmo hulpmiddelen.
3. Zorg voor een laagdrempelige toegang tot klachtenprocedure(s): Duidelijke vindbare en begrijpelijke klachtenregelingen en -procedures, afgestemd op diverse doelgroepen.
4. Zorg voor een snelle, onafhankelijke, neutrale en empathische afhandeling door geschoolde klachtbehandelaars bij de aanbieder(s).
5. Bied zowel vanuit de aanbieder(s) als gemeente een heldere route naar een centraal vast en goed vindbaar contactpunt binnen de gemeente voor vragen en klachten over externe partijen als inwoners vastlopen. Informeer daar proactief over, zodat inwoners niet verdwalen in procedures of afhaken.
6. Zorg voor proactieve en adequate informatie door zowel aanbieder(s) als gemeente en inwoners te informeren over onder andere het recht op clientondersteuning en de mogelijkheid om een klacht (in tweede lijn) voor te leggen bij de Ombudsman Nijmegen.
7. Leren van klachten: Maak afspraken met aanbieders over registratie en inhoudelijke analyse van klachten.

De brief is toegevoegd aan de raadsstukken van de besluitronde van 10 september 2025. Een inhoudelijke reactie heeft de Ombudsman (nog) niet gehad. Wel heeft de brief er (mede) toe geleid dat er een Wmo casusregisseur is aangesteld voor de inhoudelijke stroomlijning en oplossing van klachten. Ook wordt in de bestuurlijke reactie van het College d.d. 9 december 2025 (indirect) ingegaan op de punten in de brief.

## ZORGENBRIEF VERORDENING MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING EN JEUGDHULP ([ZORGENBRIEF](#))

In de Zorgenbrief uitte de Ombudsman zorgen over het raadsvoorstel Verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp 2026. Gezinnen in Nijmegen die Wmo en/of jeugdhulp ontvangen

verkeren regelmatig in kwetsbare omstandigheden. Naast kwetsbaarheid door de persoonlijke situatie van een gezin kan kwetsbaarheid tegenover de gemeente ook ontstaan door aspecten van een bestuursrechtelijke procedure en de uitvoeringspraktijk. Mede op basis van wat inwoners de Ombudsman vertelden in hun signalen en klachten, uitte de Ombudsman de volgende zorgen:

1. Verordening deels in strijd met de wet
2. Onduidelijk wat het moment van de aanvraag is
3. Verschil tussen regels en praktijk
4. Rechtsbescherming is geen verzoeknummer, het is een wettelijke plicht die het speelveld gelijk maakt voor alle inwoners

Ook deed de Ombudsman drie aanbevelingen. Het College liet in haar bestuurlijke reactie op de brief weten de eerste aanbeveling (aanpassing Verordening) vooralsnog niet over te nemen. De andere twee aanbevelingen wel (betere informatie + Kinderrechtentoets). Zie verder bijlage 1.

Daarnaast leidde de Zorgenbrief en de bespreking daarvan tot meerdere aangenomen [moties](#) ter verbetering van m.n. de informatiepositie van inwoners bij Wmo en Jeugdwet

## BRIEF NADERE REACTIE OMBUDSMAN ([NADERE REACTIE](#))

Naar aanleiding van genoemde bestuurlijke reactie van het College op de Zorgenbrief koos de Ombudsman voor een nadere reactie per brief. Vanwege een wezenlijk verschil van inzicht. En vanwege niet weggenomen zorgen over de juridische borging van rechtsbescherming binnen het huidige gekozen model waarin niet in alle situaties gewerkt wordt met beschikkingen. De brief is toegevoegd aan de stukken van de besluitronde van 17 december 2025. Een inhoudelijke reactie heeft de Ombudsman (nog) niet gehad.

## OPVOLGING AANBEVELINGEN

Wanneer een onderzoek is afgerond, stelt de Ombudsman een rapport of een brief op waarin hij zijn bevindingen en zijn oordeel vastlegt. Dat rapport maakt inzichtelijk wat er is onderzocht, hoe de afweging tot stand is gekomen en hoe het handelen van de gemeente wordt beoordeeld aan de hand van de behoorlijkheidsnormen.

Als de Ombudsman concludeert dat het gemeentelijk handelen (deels) niet behoorlijk is geweest, benoemt hij expliciet welk vereiste is geschonden. Daarmee wordt duidelijk waar het is misgegaan en waar verbetering nodig is. Een rapport van de Ombudsman wordt in ieder geval toegezonden aan het College, de verzoeker en degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft ("beklaagde"). Daarmee ontstaat niet alleen transparantie, maar ook verantwoordelijkheid.

Het is wettelijk geregeld dat het College de Ombudsman informeert over de opvolging van aanbevelingen. Het dwingt het College tot reflectie, tot verantwoording en, waar nodig, tot verbetering. Deze reactie is geen formaliteit: zij laat zien of en hoe signalen uit klachten daadwerkelijk leiden tot aanpassing van handelen, beleid of werkwijzen. Besluit de gemeente een aanbeveling niet op te volgen, dan verlangt de wet een deugdelijke motivering. Juist dit expliciete 'ja, zo doen we het' of 'nee, en daarom niet' maakt de werking van het ombudsmanonderzoek zichtbaar, (ook) voor de gemeenteraad.

In bijlage 1 is een overzicht opgenomen van rapporten of brieven met aanbevelingen die in 2025 door de Ombudsman zijn gedaan en de opvolging hiervan door de gemeente. Dit overzicht vormt een start en basis om de opvolging van de aanbevelingen die gedaan zijn door de Ombudsman goed te monitoren en het College daar ook op te bevragen.

Belangrijke aanpassingen in gemeentelijke regelgeving, beleid en/of werkprocessen rondom de (toegang tot) Wmo en Jeugdwet, naar aanleiding van de brieven en rapporten van de Ombudsman waren:

- Er komt gelet op de bestuurlijke reactie van het College op de Zorgenbrief een Actieprogramma (informatie)positie cliënten in 2026: Hiermee wil het College de informatievoorziening voor inwoners en daarmee hun positie versterken. Het College denkt aan de volgende actielijnen:

- Versterken van de toegankelijkheid en afhandeling van klachten ingediend bij de gemeente. Het gaat hierbij onder meer om de introductie van een centraal punt, een herijking en stroomlijning van procedures en de communicatie hierover.
  - Versterken van de informatievoorziening rondom mogelijkheden die inwoners hebben bij klachten, bezwaren en andere vormen van onvrede ten aanzien van de dienstverlening vanuit de Buurtteams.
  - Verduidelijken van de route waarbij inwoners rechtstreeks een aanvraag voor jeugdhulp kunnen doen bij het college.
  - Versterken van de informatievoorziening rondom rechten en plichten die voortvloeien uit de verordening en beleidsregels, bijvoorbeeld rondom de mogelijkheid om een beschikking te verkrijgen.
  - Versterken van de onafhankelijke cliëntondersteuning.
  - Versterken van de mogelijkheden om laagdrempelig inzage te krijgen in de hulpverleningsplannen van de Buurtteams, het liefst realtime.
- Er komt op grond van de aangenomen motie: ["Een gemeente die naast je staat" d.d. 17 december 2025](#):
    - een totaaloverzicht van klachten in het kader van de uitvoering van de W en Jeugdwet
    - een gemeentelijk klachtenloket dat ook toegankelijk is voor klachten over be-

handeling van verwijzers en waarbij de gemeente (evt.) actief optreedt als bemiddelaar en zowel de cliënt als de betrokken organisatie ondersteunt bij het vinden van een passende oplossing

- een goede en complete monitoring van tevredenheid vanuit zowel cliënten die geen voorziening, een maatwerkvoorziening of een algemene voorziening, zodat er een compleet beeld ontstaat van de tevredenheid van inwoners over de uitvoering van de verordening Wmo/Jeugdwet en hierbij ook het CEO kritisch onder de loep te nemen.

Het College is gevraagd de manier waarop aan bovenstaande zaken vorm wordt gegeven terug te koppelen aan de raad in het actieplan 2026.

- Er komt op grond van de aangenomen motie ["De fundering op orde"](#) d.d. 17 december 2025 (beslispunt 2) een onderzoek naar welke elementen in de Wmo- en jeugdhulpverordening en in de uitvoering daarvan een zwaar beroep doen op het juridisch doenvermogen van cliënten, en hoe deze zoveel mogelijk kunnen worden voorkomen zodat de procedures daadwerkelijk laagdrempelig en inclusief zijn.

Het College moet de raad nog laten weten hoe aan deze motie uitvoering zal worden gegeven.

# 3. KINDEROMBUDSMAN



*“Er moet meer met kinderen worden gepraat, in plaats van over hen. Zij weten vaak zelf het beste wat goed voor ze is. Daarom zorgt de Kinderombudsman ervoor dat de rechten van kinderen worden nageleefd”<sup>14</sup>.*



## ALGEMEEN

Op 20 november 1989 namen de Verenigde Naties het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind aan. In dit Kinderrechtenverdrag staan 54 artikelen met afspraken over de rechten van kinderen en jongeren tot 18 jaar. Het verdrag zegt onder andere dat kinderen recht hebben op veiligheid, onderwijs, zorg en om mee te praten over beslissingen die hen raken. Nederland heeft dit verdrag in 1995 ondertekend. Dat betekent dat ook gemeenten zich aan de afspraken in het Kinderrechtenverdrag moeten houden. De gemeente Nijmegen moet bij haar beleid en besluiten altijd rekening houden met de rechten en het belang van kinderen. Ook moet zij ervoor zorgen dat kinderen en jongeren mee kunnen doen en praten (participeren) bij zaken die hen aangaan binnen de gemeente. Hier kan gedacht worden aan jeugdzorg, onderwijs, speeltuinen etc.

## KINDEROMBUDSMAN NIJMEGEN

Sinds 1 januari 2025 kent de gemeente Nijmegen (ook) een eigen Kinderombudsman. De Kinderombudsman Nijmegen is onderdeel van het instituut Gemeentelijke Ombudsman Nijmegen. Kinderombudsman is een aparte en nieuwe ombudstaak in Nijmegen, die zijn grondslag vindt in artikel 2 van de [Verordening gemeentelijke Ombudsman Nijmegen](#).

De Kinderombudsman Nijmegen helpt kinderen en jongeren in Nijmegen voor hun rechten op te komen. Deze zorgt er ook voor dat de gemeente in haar beleid en besluiten rekening houdt met de rechten van kinderen en jongeren. De Kinderombudsman Nijmegen werkt hierbij nauw samen met de landelijke Kinderombudsman en met de andere lokale Kinderombudsmannen van Rotterdam, Den Haag, Utrecht en Groningen.

## KINDERRECHTEN EN MENSENRECHTEN

Kinderrechten zijn er voor alle kinderen. Ongeacht hoe oud ze zijn, waar ze vandaan komen of hoe ze eruitzien. Ongeacht of ze arm of rijk zijn. Ongeacht of ze gedocumenteerd zijn of niet. En ongeacht of ze een handicap hebben of niet. Tussen kinderen mag niet gediscrimineerd worden.

Nederland is een rijk en welvarend land waar de meeste dingen goed geregeld zijn voor kinderen. Toch geldt dit helaas nog niet voor alle kinderen in ons land. Zo groeit één op de negen kinderen in Nederland op in armoede. Ook zijn er kinderen in Nederland slachtoffer van mishandeling, misbruik of verwaarlozing. Kortom: ook in Nederland zijn er kinderen voor wie het belangrijk is dat hun rechten beschermd worden. Dit geldt ook voor de kinderen in Nijmegen.

Maar om voor je rechten op te kunnen komen, moet je deze rechten wel kennen.

Als Kinderombudsmannen zien we in ons dagelijks werk telkens weer dat de kennis over kinderrechten niet alleen bij kinderen en ouders, maar ook bij ambtenaren onvoldoende is. In de praktijk spreekt de gemeentelijke overheid te weinig de taal van de kinderrechten, waardoor deze niet altijd worden betrokken in afwegingen.

Met als gevolg dat het belang van het kind – één van de belangrijkste kinderrechten – vaak niet voorop staat en andere (financiële) belangen zwaarder wegen. Dé reden waardoor wij als Nederland wederom een aantal plaatsen gezakt zijn op de internationale kinderrechtenranglijst Kids Rights. Samen met mijn lokale collega Kinderombudsmannen schreef ik hiervoor het [opiniestuk](#) "Gemeenten falen in bescherming kinderrechten" in Binnenlands Bestuur d.d. 25 juni 2025.

Omdat de Ombudsman ook een belangrijke taak heeft als lokale hoeder van mensenrechten is hij recent lid geworden van het Steunnetwerk Mensenrechten en Kinderrechten PMM<sup>12</sup> gericht op de internationale verdragen voor de rechten van de mens en de internationale kinderrechtenverdragen. Het steunnetwerk mensenrechten moet het denken en handelen vanuit het gestelde in de Internationale Verdragen verder brengen. En professionals stimuleren om dat te doen wat nodig is en hen expliciet steunen hierin. In het netwerk zijn vertegenwoordigd het College voor de Rechten van de Mens, verschillende Ombudsmannen en ook beleidsmakers binnen de overheid die zich hard maken voor (een betere implementatie van) mensenrechten. Verder zijn ook wetenschappers aangehaakt die in hun onderzoek binnen het sociaal werk de link leggen met mensenrechten.

Om het belang van de rol van de Ombudsman met mensenrechten te duiden, onderstaande casus uit de Nijmeegse praktijk.



## CASUS: AFHANKELIJK VAN EEN ROLSTOEL, MAAR NIET IN BEELD

Sjors, student, wendt zich in oktober tot de Ombudsman omdat hij al sinds januari 2025 wacht op twee nieuwe wielen voor zijn rolstoel. Het gaat over een Wmo-voorziening, geleverd via een door de gemeente gecontracteerde aanbieder. Ondanks herhaald contact met de aanbieder en een klacht bij de gemeente blijft het voor hem onduidelijk wat er met zijn probleem gebeurt en wanneer een oplossing volgt. Dat de nieuwe wielen niet geleverd worden, leidt niet alleen tot praktische beperkingen, maar ook tot grote onzekerheid en stress.

\*Sjors is voor zijn dagelijks functioneren en sociale contacten afhankelijk van zijn rolstoel. Hij komt er zowel bij de aanbieder als bij de gemeente niet doorheen. Sjors vraagt de Ombudsman daarom om hulp.

*"Op ingediende klachten bij zowel Welzijn als de gemeente Nijmegen komt geen enkele inhoudelijke reactie. Hoe kan er dan een oplossing komen?!"*

De Ombudsman doet een interventieverzoek en vraagt de gemeente met spoed contact op te nemen met Sjors, duidelijkheid te geven over de klachtbehandeling en duidelijk te verschaffen over een oplossing. Ook stelt de Ombudsman de gemeente vragen. Uit de beantwoording van de vragen komt naar voren dat de wielen al zijn aangeleverd bij de leverancier, maar dat de inwoner hierover niet is geïnformeerd. Na alsnog telefonisch contact van de (klachtcoördinator van de) gemeente waarin de klachtcoördinator de voortgang en een tijdsplan meedeelt aan de inwoner, is de inwoner tevreden over de afhandeling van zijn klacht. Er volgt daarom in goed onderling overleg geen formele klachtbehandeling meer.

**#Deoverheidzetburgerscentraalendoetwatnoodigis. #Vereistevangoedeinformatieverstrekking<sup>13</sup>**



Deze casus gaat onder andere over mensenrechten en laat zien dat behoorlijk bestuur ook samenvalt met mensenrechten. Zonder werkende rolstoel wordt de bewegingsvrijheid van een inwoner feitelijk beperkt en raakt zijn zelfstandigheid direct onder druk. Juist in zulke situaties moet de gemeente naast de inwoner staan en doen wat nodig is om zijn positie te waarborgen. Deze verantwoordelijkheid volgt niet alleen uit de Wmo, maar ook uit het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. Dit verdrag verplicht (ook) de gemeente om mensen met een beperking in staat te stellen volwaardig en gelijkwaardig deel te nemen aan de samenleving. Dat betekent niet alleen het formeel toekennen van een voorziening, maar ook het zorgen voor een tijdige, betrouwbare uitvoering en duidelijke communicatie daarover.

## KINDERRECHTENEVENEMENT

Om de kennis over kinderrechten ook in Nijmegen te (helpen) vergroten onder Nijmeegse kinderen organiseerde de Kinderombudsman Nijmegen, samen met een werkstudent Communicatie, het evenement "Kinderen voor Morgen" (mei 2025). Tijdens dit evenement ging de Kinderombudsman in gesprek met leerlingen van groep 7 en 8 van een Nijmeegse basisschool om enerzijds de kennis van kinderrechten te vergroten en anderzijds de bekendheid van de Kinderombudsman onder Nijmeegse kinderen te vergroten.

Een Kinderrechtendebat was een belangrijk onderdeel van het evenement en gaf de kinderen de kans hun mening over een kinderrechtenstelling te vormen én te verdedigen. Daarnaast waren er spelen georganiseerd waarin de kinderen op speelse wijze meer te weten kwamen over kinderrechten.



## KINDER- EN JONGERENPARTICIPATIE

In 2015 is de Kinderraad Nijmegen opgericht. Via de Kinderraad kunnen alle kinderen in Nijmegen hun stem laten horen in de raadzaal van het stadhuis en de ervaring opdoen met het hebben van invloed op hun directe leefomgeving ([www.kinderraad-nijmegen.nl](http://www.kinderraad-nijmegen.nl)).

De Kinderraad geeft een keer per jaar een advies aan de gemeente. Ieder jaar staat een ander onderwerp centraal.

In 2017 nam de gemeenteraad de motie "We nemen de Kinderraad serieus" aan. Met deze motie sprak de gemeenteraad uit de Kinderraad belangrijk te vinden, dat raadsleden en fractievolgers de Kinderraad steunen en de adviezen van de Kinderraad serieus te nemen.

Afgesproken werd om een advies van de Kinderraad net zo te behandelen als andere belangrijke adviezen. Dat betekent dat het College van burgemeester en wethouders zijn mening erover geeft, en dat de gemeenteraad over het advies van de Kinderraad vergadert.

In 2022 nam de gemeenteraad unaniem de motie "Verder versterken Nijmeegse Kinderraad" aan. Met het aannemen van deze motie werd het College gevraagd:

1. Jaarlijks, naast de reguliere kinderraden, ook thematische kinderraden te (laten) organiseren en - indien haalbaar - hierbij ook de jongerenraad te betrekken.
2. Als college jaarlijks in de periode oktober/november een thema te bepalen dat centraal staat in de thematische kinderraden, de raad te informeren wat het thema van dat jaar is en wanneer opportuun de raad ook vragen kaders mee te geven.
3. Bij het bepalen van het thema te zorgen dat het thema in ieder geval aan de hierboven beschreven criteria voldoet.

In de praktijk is de Kinderombudsman gebleken dat de adviezen van de Kinderraad niet (meer) als hiervoor omschreven dan wel hetzelfde behandeld worden als andere belangrijke adviezen van bijvoorbeeld de Seniorenraad en de Adviescommissie Jeugd-, Maatschappelijke Opvang- en Gehandicaptenbeleid. Dit is de Ombudsman gebleken uit de kennismakingsgesprekken en contacten nadien met genoemde andere adviesorganen.

Nijmegen kent sinds 2019 ook een eigen Jongerenraad. De Jongerenraad geeft adviezen aan ambtenaren en bestuurders. Over de adviezen van de jongerenraad zijn niet dezelfde afspraken gemaakt als (destijds) voor de adviezen voor de Kinderraad. Ook is en wordt de jongerenraad niet (automatisch) betrokken bij de thematische kinderraden.

De Kinderombudsman maakte zowel met de Kinderraad als de Jongerenraad kennis en nam deel aan bijeenkomsten van de raden. Ook ondersteunde de Kinderombudsman leden van de jongerenraad om hun op 19 maart 2025 uitgebrachte advies over Inclusie toe te lichten bij het Team Inclusie van de gemeente, zodat ook het Jongerenraadadvies meegenomen zou worden als input voor de Startnotitie Inclusie.

In de praktijk blijkt de Kinderombudsman dat (nog) niet standaard om het advies van de Kinderraad of Jongerenraad wordt gevraagd bij (beleids-)thema's die hen aangaan. Zij hebben daarmee een andere, minder goed geborgde



"status" in het bevestigd te worden dan de andere (5) adviesraden van de gemeente. Hiervoor heeft de Kinderombudsman aandacht gevraagd.

Ook vroeg de Kinderombudsman aandacht voor de versplinterde wijze waarop jeugdparticipatie nu geregeld is. Op dit moment gaat wethouder Daemen over jeugdwelzijn, waaronder de jongerenraad is geplaatst. De City Deal Kennis Maken valt onder onderwijs, en dus onder wethouder Visser. Wethouder Brom is betrokken vanuit zijn rol als opdrachtgever economie & binnenstad. De gemeente heeft intern ook de opgave 'samen werken met de stad' dat weer valt onder Wethouder Broeren. Dit is gericht op alle bewoners van de stad, dus ook jongeren.

Daarnaast is ook de griffie actief in het betrekken van jongeren bij het werk van de gemeenteraad en het verkleinen van de kloof tussen jongeren en de lokale democratie. Dit doet zij onder andere samen met de organisatie Tienskip (een organisatie bestaande uit jongeren) en provincie Gelderland.

In zijn [Initiatiefvoorstel Leidende principes bij de participatieverordening van 16 januari jl.](#) benoemt de gemeenteraad meer ambitie op participatie door kinderen en jeugdigen als leidend principe, mede dankzij oproepen voor het belang van participatie door kinderen en jeugdigen van de Kinderombudsman Nijmegen. Een van de leidende principes (g) is geworden Meer ambitie op participatie door kinderen en jeugdigen. Toelichting: De motie buiten de orde '*Als ik de baas zou zijn van Nijmegen...*' roept op tot een onderzoek hoe dit verder kan worden versterkt in de opgave 'samenwerken met de stad'.

De raad ziet, blijkens het initiatiefvoorstel, ook kansen in het beter benutten van de al bestaande Kinderraad en Jongerenraad, zodat zij een volwaardige rol in participatie krijgen, in plaats van alleen een educatief project.

## CHILDFRIENDLY CITY

Vanuit haar ervaring en betrokkenheid als Jeugdombudsman voor de gemeente Den Haag, maakte de Kinderombudsman ambtenaren, raadsleden en bestuurders attent op het Child Friendly Cities

Initiative van Unicef dat nog plek had voor nieuwe gemeenten.

De gemeente nam in de [Stadsbegroting 2026](#) op de deelname aan het Child Friendly Cities Initiative te verkennen. En te onderzoeken hoe kinderrechten in te bedden in lokaal beleid en de uitvoering hiervan, door vorm te geven aan betekenisvolle kinder- en jongerenparticipatie.

Op 10 september 2025 nam de gemeenteraad vervolgens unaniem de [motie](#) '*Als ik de baas zou zijn van Nijmegen*' aan. Deze motie roept onder andere op om als Nijmegen aan te sluiten bij het Child Friendly Cities Initiative van Unicef. Op 28 oktober 2025 ondertekende wethouder Damen het Memorandum van Overeenstemming als start van de samenwerking met Unicef. De samenwerking met het Child Friendly Cities Initiative programma van UNICEF, sluit aan bij de ambitie in de doelenboom van de Stadsbegroting: 'We zijn een betrouwbare en omgevingsbewuste gemeente' met als doel 'De Nijmegenaar kan met initiatief, kennis en expertise bijdragen bij het werk aan onze stad'. Daarnaast sluit het ook aan bij de ambitie 'We zorgen dat kinderen en volwassenen zo veel mogelijk in een (veilige) thuissituatie kunnen leven. We versterken inwoners en gezinnen die de basis van het bestaan niet (meer) op orde hebben of deze dreigen te verliezen' met als doel 'Kinderen groeien zo veel mogelijk veilig en gezond op'.

Op 3 november 2025 vond de startbijeenkomst plaats in Den Haag. De Kinderombudsman was hier ook bij aanwezig. De Kinderombudsman zal ook betrokken worden bij de verdere vormgeving van het programma in Nijmegen.

## KINDERRECHTENTOETS

De Verenigde Naties heeft het Comité voor de Rechten van het Kind (kortweg: het VN-Kinderrechtencomité) ingesteld om toezicht te houden op de naleving van de afspraken uit het Kinderrechtenverdrag. Het VN-Kinderrechtencomité riep Nederland in 2022 op hiervoor een Kinderrechtentoets te gebruiken. In 2024 ontwikkelde de landelijke Kinderombudsman een «[Kinderrechtentoets](#)», een online hulpmiddel dat in vier stappen de impact van voorgenomen wet- en regelgeving op de verwezenlijking van kinderrechten in kaart kan brengen.

Het doel van de toets is om de ontwikkeling en het welzijn van kinderen te waarborgen in alle voorstellen die raken aan hun belangen. Dit betekent dat de toets niet alleen gebruikt wordt bij voorstellen die kinderen direct raken (zoals onderwijs), maar ook bij voorstellen die kinderen indirect (denk aan huisvesting) of op de langere termijn (zoals klimaat- en milieubeleid) raken.

Ook als lokale Kinderombudsman pleit ik, samen met mijn lokale collega Kinderombudsmannen, voor het gemeentebreed invoeren van een kinderrechtentoets bij alle beleid en alle besluiten die kinderen in onze gemeenten raken.

In de [Zorgenbrief Verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp](#) van 24 november 2025 deed ik het College de aanbeveling om bij het maken van (toekomstige) gemeentelijke regels en beleid, - als het gaat om zaken die kinderen raken -, de [Kinderrechtentoets](#) van de Kinderombudsman te gebruiken.

De gemeente reageerde hier positief op:

In de [bestuurlijke reactiebrief](#) van het College van 9 december 2025 op de "[Zorgenbrief Verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp](#)" geeft het College aan "dat een eerste blik op de kinderrechtentoets uitwijst dat wij al grotendeels op deze manier werken aan beleidsvorming, zeker waar het gaat om richtinggevend beleid voor het domein van jeugd en gezin, maar constateren tegelijkertijd dat de toets helpend kan zijn voor zorgvuldige en transparante besluitvorming en expliciete afwegingen in de breedte van de

*gemeentelijke beleidsvorming. De mogelijkheden die de kinderrechtentoets biedt wil het college van B&W nader verkennen. Besluitvorming over de toepassing van de toets zal plaatsvinden na de Gemeenteraadsverkiezingen van volgend jaar".*

Met de [motie 'Duidelijkheid vanaf de start'](#) - behorende bij Raadsvoorstel Verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp (herstelbesluit) (101/2025) gemeenteraad 17-12-2025 draagt de gemeenteraad het college op: *Bij toekomstige beleidsontwikkeling en regelgeving die kinderen raakt, de mogelijkheid te onderzoeken om bij toekomstige regelgeving die kinderrecht en raakt, een kinderrechtentoets toe te passen. Ten tijde van het schrijven van dit verslag had het College de raad (nog) niet laten weten hoe de aangenomen motie uit te voeren.*

Input van de Kinderombudsman heeft zoals gezegd o.a. geleid tot het [Initiatiefvoorstel Leidende principes bij de participatieverordening d.d. 16 januari jl.](#) De gemeenteraad spreekt hierin uit de meerwaarde te zien van een uitwerking van de Kinderrechtentoets in de participatieverordening. Zo is voor ieder inzichtelijk waar men op kan rekenen.

## MELDPUNT HET IS NIET JOU(W) STUDIESCHULD



“Ik heb zo ver als ik kon mijn ouders financieel ondersteund. Omdat ik veel moest werken en veel zorgen had, kon ik mijn studie niet afmaken Ik heb daardoor een studieschuld van €13.000 opgelopen”<sup>15</sup>. ”

Erkend gedupeerde jongeren uit het toeslagenschandaal ervaren grote belemmeringen met DUO schulden. In de [brief](#) van 25 maart 2025, deden de lokale Kinderombudsmannen aan de staatssecretaris van Financiën, de minister van OCW en directeur-generaal DUO, daarom het verzoek om informatie over studieleningen en de opleidingsstatus van kinderen en jongeren die getroffen zijn door de toeslagenaffaire (hierna: getroffen jongeren). In de antwoordbrief 25 juni 2025 laten de staatssecretaris Herstel en Toeslagen en de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap mede namens de directeur-generaal DUO weten de gevraagde gegevens niet te kunnen leveren. En in oktober legde de overheid een in de Tweede Kamer aangenomen [motie](#) Van Nispen om de hoogte van de DUO-schulden alsnog te inventariseren, naast zich neer.

Vanwege deze teleurstellende reactie stuurden wij op 6 augustus 2025 een aanvullende brief en openden we op 25 september 2025 het [Meldpunt](#) “Het is niet jouw (studie-)schuld. Met dit Meldpunt startten wij een landelijke voor jongeren die slachtoffer zijn van het toeslagenschandaal en met DUO-schulden blijven zitten.

Met hulp van medewerkers van en de directeur Maatschappelijke Ontwikkelingen werden contact gelegd tussen de Kinderombudsman en Nijmeegse gedupeerde jongeren en ging de Kinderombudsman met Nijmeegse gedupeerde jongeren in gesprek.

Ook werd op verzoek van de Kinderombudsman Nijmegen door de gemeente, alsmede meerdere lokale maatschappelijke organisaties (o.a. Bindkracht10, Buurtteams etc.) en scholen (ROC, HAN en RUU) actief meegewerkt aan het attenderen van jongeren op het Meldpunt en het invullen van ons vragenformulier. Meer dan 1.800 jongeren deelden hun ervaringen via ons Meldpunt. De resultaten van het Meldpunt zijn inmiddels verwoord

in een [rapport](#).

De belangrijkste conclusies zijn:

- Gedupeerde jongeren breken twee keer zo vaak hun opleiding af dan een gemiddelde student;
- Gedupeerde jongeren hebben twee keer zo vaak hoge DUO-schulden dan een gemiddelde student;
- De impact van het toeslagenschandaal werkt nog steeds door in het leven van gedupeerde jongeren.

De lokale Kinderombudsmannen vragen de (landelijke) overheid in het rapport om verantwoordelijkheid te nemen voor het leed en de schade van de gedupeerde jongeren en zorg te dragen voor een robuuste herstelregeling.

Dit rapport hebben wij op 5 februari jl. overhandigd aan de staatssecretaris Herstel en Toeslagen en minister OCW. Alhoewel een formele reactie nog op zich laat wachten hebben de staatssecretaris en minister al wel mondeling aan ons laten weten dat er geen nieuwe herstelregeling komt voor de gedupeerde jongeren.



## KINDVRIENDELIJK MELDEN VAN DISCRIMINATIE

De Kinderombudsman Nijmegen heeft in 2025 input geleverd aan voorbereidende sessies ten behoeve van de uitvoeringsagenda diversiteit, inclusie en gelijkwaardigheid van de gemeente Nijmegen. Er is daarbij expliciet aandacht gevraagd voor de rol en positie van kinderen in de uitvoering van dit beleid.

De Kinderombudsman Nijmegen benadrukt dat kinderen niet alleen indirect, maar ook direct geraakt kunnen worden door discriminatie en uitsluiting, en dat dit vraagt om een expliciete en herkenbare plek in beleid, uitvoering en monitoring. Daarbij is het belang onderstreept van laagdrempelige, kindvriendelijke mogelijkheden om discriminatie te melden. Meldstructuren die primair op volwassenen zijn ingericht, sluiten onvoldoende aan bij de leefwereld en taal van kinderen en kunnen ertoe leiden dat signalen onzichtbaar blijven.

Aanleiding voor deze inbreng was onder meer het rapport van de Kinderombudsman Amsterdam "Anders behandeld- en nu?" (2025), waarin wordt beschreven dat kinderen discriminatie wel ervaren, maar deze vaak niet melden of niet weten waar zij terecht kunnen. De Kinderombudsman Nijmegen heeft dit rapport gebruikt als basis voor het gesprek met de gemeente en de antidiscrimatievoorziening Vizier, met als doel aandacht te vragen voor de vertaalslag van kindvriendelijk melden van discriminatie naar concrete uitvoeringskeuzes. Daarbij is benadrukt dat toegankelijkheid en bescherming voor kinderen en jongeren niet vanzelf ontstaan, maar het resultaat zijn van bewuste keuzes in de uitvoering.

Richting de gemeente is besproken hoe signalen van discriminatie door kinderen en jongeren eerder en laagdrempeliger kunnen worden opgepakt, zonder dat dit leidt tot extra drempels of formalisering. Vizier heeft vanuit haar expertise ingebracht dat jongeren discriminatie niet altijd als zodanig herkennen of weten waar zij ermee terecht kunnen. Dit vraagt om uitvoeringskeuzes die aansluiten bij hun leefwereld, taalgebruik en behoeften.

Een belangrijk aandachtspunt is het actief betrekken van jongeren bij de inrichting van meldroutes en communicatie. Door jongeren hierin mee te laten denken, wordt beter zichtbaar wat werkt en waar drempels zitten. De Ombudsman ziet hierin, samen met Vizier, een gezamenlijke opgave om kindvriendelijk melden van discriminatie daadwerkelijk vorm te geven in de praktijk. Met deze bijdrage onderstreept de Kinderombudsman het belang van een uitvoeringsagenda die verder gaat dan normatieve ambities alleen.

Het gaat om een uitvoeringsagenda die leidt tot concrete verbeteringen voor kinderen en jongeren in de manier waarop kinderrechten worden meegenomen in de uitvoering én in de wijze waarop zij kunnen participeren in vraagstukken rond inclusie en discriminatie.

Praktische toegankelijkheid is daarbij geen doel op zich, maar een randvoorwaarde: een uitvoeringsagenda heeft pas betekenis wanneer kinderen en jongeren deze daadwerkelijk kunnen ervaren, begrijpen en gebruiken. Dat vraagt om bewuste uitvoeringskeuzes, zoals het structureel betrekken van het perspectief van kinderen en jongeren, het aansluiten bij hun leefwereld en taalgebruik, en het organiseren van veilige, herkenbare en kindvriendelijke meldmogelijkheden voor ervaringen met uitsluiting of discriminatie. Een integraal benaderde uitvoeringsagenda verbindt daarmee beleid, uitvoering en participatie. Niet door nieuwe structuren toe te voegen, maar door bestaande verantwoordelijkheden expliciet te richten op wat kinderen en jongeren nodig hebben om hun rechten te kunnen uitoefenen.

Zo draagt de uitvoeringsagenda bij aan een overheid die niet alleen inclusief wil zijn, maar die in de praktijk naast kinderen en jongeren staat, hun signalen serieus neemt en hun rechten actief beschermt.

# 4. CIJFERS JAAR 2025

Hoofdstuk 4 geeft in één oogopslag inzicht in de aard, omvang en afhandeling van klachten die de Ombudsman Nijmegen in 2025 heeft ontvangen en behandeld. De infographic, zie hieronder laat zien welke thema's leven onder inwoners, hoe zij de Ombudsman weten te vinden en op welke wijze klachten zijn afgehandeld.

In 2025 zijn meer klachten ontvangen dan afgehandeld. Dit verschil hangt samen met het moment van binnenkomst en de doorlooptijd van klachten, waarbij een deel van de klachten in het daaropvolgende jaar wordt afgerond. De cijfers laten zien dat de Ombudsman Nijmegen voor een groot deel van de klachten zelf verantwoordelijk is voor de afhandeling.

De thema's waarover inwoners het vaakst contact opnemen, raken aan de kern van het dagelijks leven. Klachten gaan met name over toegang tot voorzieningen, de mate waarin de overheid dienstbaar optreedt en de wijze waarop klachten professioneel worden behandeld. Ook bestaanszekerheid, leefbaarheid en burgerbetrokkenheid komen duidelijk naar voren. Dit bevestigt het beeld dat inwoners zich vooral melden wanneer besluiten of procedures direct ingrijpen in hun persoonlijke situatie.

De infographic laat daarnaast zien dat klachten zich inhoudelijk concentreren rond onderwerpen als aanvragen en rechtsmiddelen, Wmo, bouwen en wonen, werk en inkomen en de leefomgeving. Deze onderwerpen vragen vaak om maatwerk en uitleg, en laten zien hoe belangrijk zorgvuldige besluitvorming en duidelijke communicatie zijn.

Wat betreft de wijze van ontvangst blijkt dat het merendeel van de klachten per e-mail binnenkomt, gevolgd door telefonisch contact. Daarnaast weten inwoners het inloopsprekeuur en intermediairs goed te vinden. Dit onderstreept het belang van laagdrempelige en toegankelijke contactmogelijkheden

De wijze van afhandeling laat zien dat niet elke klacht leidt tot een formeel onderzoek. Een aanzienlijk deel van de klachten wordt afgehandeld via informatie en doorverwijzing, bemiddeling of een snelle actie. Deze aanpak sluit aan bij de rol van de Ombudsman als probleemoplosser en draagt bij aan het voorkomen van escalatie. Tegelijkertijd maken de cijfers zichtbaar dat een deel van de klachten (nog) niet inhoudelijk kan worden behandeld, bijvoorbeeld omdat eerstelijns klachtbehandeling ontbreekt of omdat een andere procedure voorliggend is.

Tot slot geeft het maandelijkse overzicht inzicht in de spreiding van klachten over het jaar. De instroom is relatief gelijkmatig, met enkele pieken, wat helpt bij het plannen en organiseren van de werkzaamheden.

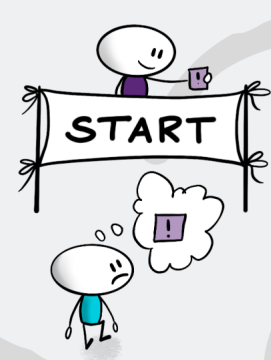
Samen schetsen de cijfers in dit hoofdstuk een beeld van een Ombudsman die midden in de samenleving staat, signalen opvangt en, waar mogelijk, snel en praktisch bijdraagt aan herstel van vertrouwen tussen inwoner en gemeente.

# OVERZICHT CIJFERS 2025

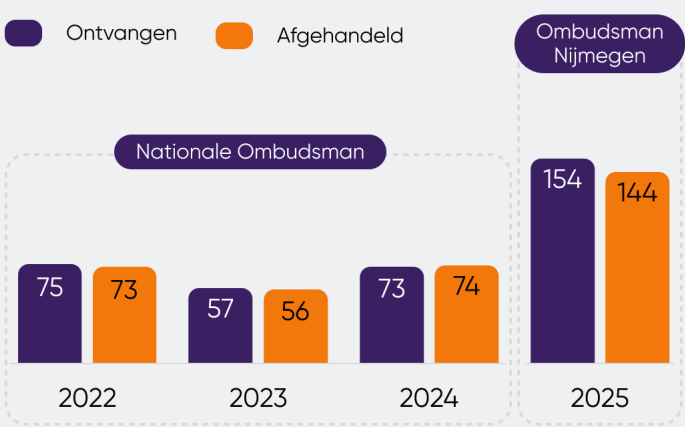


**154**  
Klachten  
ontvangen  
in 2025

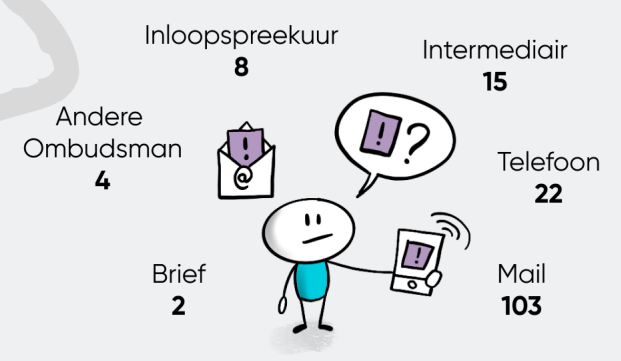
**144**  
Klachten  
afgehandeld  
in 2025



## Aantal ontvangen en afgehandelde klachten



## Wijze van ontvangst klachten



## Aantal klachten per onderwerp

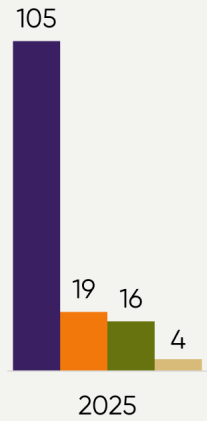
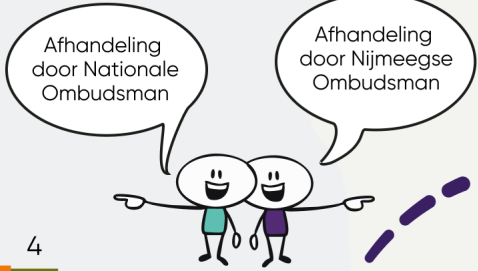
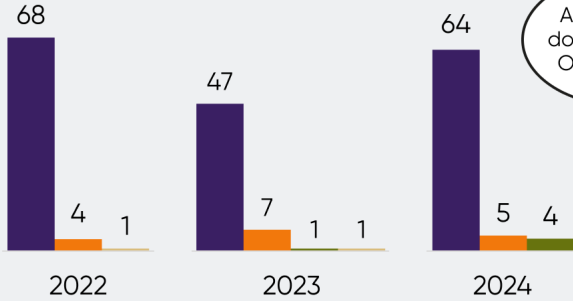
Aanvragen en rechtsmiddelen	36
Wmo	24
Bouwen en wonen	24
Straat en wijk	12
Werk, inkomen, uitkering en toeslagen	12
Parkeren	11
Overlast	10
Burgerzaken	7
Jeugd en jeugdhulp	5
Huisvesting	4
Schulden	4
School en onderwijs	3
Parken, bomen en groenvoorziening	2

## Aantal klachten per thema

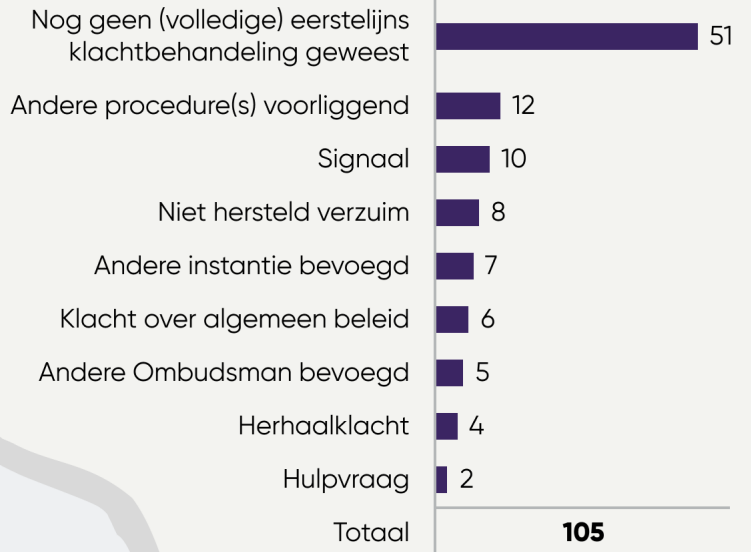


## Wijze van afhandeling

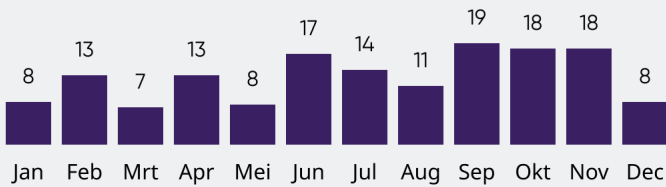
- Informatie en doorverwijzing
- Snelle actie
- Bemiddeling
- Onderzoek



## Informatie en doorverwijzingen



## Aantal klachten per maand



W: [ombudsman.nijmegen.nl](http://ombudsman.nijmegen.nl)

M: [info@ombudsman.nijmegen.nl](mailto:info@ombudsman.nijmegen.nl)

T: 0800-1027

Vormgeving door Buro Patroon | Tekeningen door Wietske Westra

# 5. HET INSTITUUT OMBUDSMAN

## TEAM OMBUDSMAN

De Ombudsman werkt niet alleen<sup>16</sup>. Bij de Ombudsman Nijmegen wordt gewerkt met een klein, deskundig en betrokken team. Dit team combineert ervaring met onderzoek, juridische kennis, en maatschappelijke betrokkenheid.

De formatie van het bureau Ombudsman is 2,34 fte verdeeld over 3 medewerkers: de ombudsman (32 uur), de plaatsvervangend ombudsman (32 uur) en een administratieve ondersteuner (20 uur) in de persoon van Paul van Lier. De administratieve ondersteuner werkt daarnaast ook voor 12 uur voor de Rekenkamer Nijmegen. Gelet op de aanhoudende hoge instroom van klachten en te beperkte capaciteit is per 1 augustus 2025 Jolanda Meijer als onderzoeker aan ons team toegevoegd op basis van een detacheringsovereenkomst met de gemeente Utrecht. Deze detachering loopt tot 1 juni 2026.

In 2025 hebben wij met dit team, naast de opbouw van het instituut, meer dan 150 klachten behandeld. Dat is een bijzondere prestatie. Het is wel de vraag of dit voor de toekomst houdbaar is. De grote focus op klachtbehandeling en op vragenbeantwoording ging in 2025 ten koste van de doelstelling de zichtbaarheid van de Ombudsman te vergroten om zo ook de brede adviestaak van de Ombudsman, zoals door de raad vastgelegd in de taakomschrijving van de Ombudsman Nijmegen, beter invulling te (kunnen) gaan geven. Ook heeft het de Ombudsman beperkt in het (kunnen) starten van onderzoeken dan wel de omvang van onderzoeken.

De raad heeft opdracht gegeven om de omvang



van het bureau Ombudsman na een jaar te evalueren en te bezien of formatie en taken met elkaar in balans zijn en daar eventueel aanvullende voorstellen aan te verbinden. Deze evaluatie zal verderop in 2026 plaatsvinden. Ook zal de Ombudsman overeenkomstig artikel 8 lid 2 van de Verordening gemeentelijke ombudsman Nijmegen de raad een voorstel doen voor de nodige middelen voor een goede uitoefening van de taken in 2026, rekening houden met de brede en door de raad opgedragen adviestaak.

## HULPTROEP VAN DE RAAD

In het lokale openbaar bestuur heeft de Ombudsman een bijzondere positie. Samen met de Rekenkamer Nijmegen en de griffie zijn wij de [hulptroepen van de gemeenteraad](#). De [Handreiking "De ombudsman als hulptroep van de gemeenteraad"](#) van de Nederlandse Vereniging voor Raadsleden gaat hier nog dieper op in.

In het verslagjaar is door de Ombudsman veelvuldig contact geweest met zowel de griffie(r) als Rekenkamer om waar helpend, gewenst of nodig, samen op te trekken.

## WERKPLEK

Vanuit de gemeenteraad is aangegeven dat huisvesting van de Ombudsman buiten het gemeentehuis zeer wenselijk is, in verband met de onafhankelijke positie van de Ombudsman. Samen met de Ombudsman en haar team is een geschikte werkplek gevonden in Wijkcentrum Burghardt. In dit wijkcentrum worden thans ook de gratis inloopspreekuren gehouden. Tevens is het Wijkcentrum afgelopen jaar geschikt gebleken voor onder andere het organiseren van het Kinderrechtenevenement en de informele sessie voor raadsleden, burgemeester, rekenkamer en griffie waarbij de resultaten van het eerste half jaar werden gepresenteerd.

Aanvullend op de ruimte in Wijkcentrum Burghardt kan de Ombudsman met haar team gebruik maken van spreekkamers in alle wijkcentra.

## SAMENWERKING EN NETWERKEN

Daarnaast hebben de Ombudsman en plaatsvervangend Ombudsman ingezet op het

vergroten van het netwerk van het ombudsteam, binnen en buiten Nijmegen, onder andere door het opzetten van een netwerk van ombudsmannen binnen Gelderland. Binnen dit netwerk worden ervaringen, best practices en kennis over lokale klachtbehandeling gedeeld.

Ook is nadrukkelijk samenwerking gezocht met lokale collega-ombudsmannen in andere gemeenten en met de Nationale ombudsman, met name om te leren van elkaars kennis en expertise. Dit grote Ombudsnetwerk biedt het team van Ombudsman Nijmegen de mogelijkheid om actuele ontwikkelingen, uitdagingen en oplossingen in kaart te brengen en deze kennis terug te laten vloeien in de eigen praktijk.

Daarnaast participeert de Ombudsman in de opzetzfase van een landelijke ombudsbranchevereniging, bedoeld als platform voor ombudsmannen en ombudscommissies van verschillende gemeenten. Het doel van deze branchevereniging is het versterken van professionalisering, het uitwisselen van kennis en ervaringen, en het bevorderen van uniforme kwaliteitsstandaarden binnen de sector. Door hieraan deel te nemen, kan Nijmegen niet alleen leren van andere initiatieven, maar ook zelf actief bijdragen aan de ontwikkeling van de landelijke structuur en samenwerking.



Verder is de Ombudsman actief lid van de Vereniging voor Klachtrecht en de Vereniging voor bestuursrecht.

## KLACHTENREGELING OVER DE OMBUDSMAN

Alhoewel daar geen (wettelijke) verplichting toe bestaat, koos de Ombudsman Nijmegen ervoor ook een klachtenregeling op te stellen voor klachten over (personeel van) de Ombudsman. Deze regeling is in lijn met de klachtenregeling van andere ombudsmannen. In onze klachtenregeling staat beschreven hoe inwoners een klacht kunnen indienen over de dienstverlening van de Ombudsman Nijmegen. Dit kan bijvoorbeeld gaan over de telefonische bereikbaarheid, het persoonlijk contact of onze werkwijze. De regeling is niet bedoeld voor situaties waarin iemand ontevreden is over een onderzoeksbeslissing van de Ombudsman. Bijvoorbeeld besluiten om geen onderzoek te doen, een onderzoek te beëindigen, er voldoende aan iemand tegemoetgekomen is, of de Ombudsman een oordeel heeft gegeven. In 2025 ontvingen wij een klacht over onze organisatie. In dat geval zijn wij met betrokkene in gesprek gegaan en is de klacht in onderling overleg opgelost. De klachtenregeling voor klachten over (personeel van) de Ombudsman zal in 2026 beschikbaar worden gesteld op de website van de Ombudsman.

## FINANCIËLE VERANTWOORDING

In het kader van transparantie en verantwoordingsplicht en gelet op artikel 8 lid 3 van de Verordening gemeentelijke ombudsman Nijmegen presenteert de Ombudsman hierbij een verkort overzicht van de financiële uitgaven over het jaar 2025.

De structurele baten van de Ombudsman bedragen € 280.000 per jaar. Onderverdeeld in personele kosten, huisvestingskosten, ICT en overige kosten<sup>17</sup>.

De incidentele baten van de Ombudsman bedroegen € 25.000, bedoeld voor de aanschaf van een klachtenmanagementsysteem en noodzakelijke opstartkosten.

De totale uitgaven in 2025 bedroegen (afgerond) € 302.000, waarmee de Ombudsman binnen zijn budget bleef.

De Ombudsman zal dit jaar voor het eerst, net als de griffie en Rekenkamer jaarlijks rapporteren aan het Seniorenoverleg hoe de Ombudsman het budget van de Ombudsman heeft besteed.



# 6. EERSTE BEVINDINGEN



Uit de casuïstiek blijkt in verreweg de meeste gevallen dat geen sprake is van onwil binnen de gemeentelijke organisatie. Integendeel: in vrijwel alle dossiers is zichtbaar dat medewerkers zich inspinnen om oplossingen te vinden en betrokken zijn bij de situatie van inwoners. Die bereidwilligheid wordt door de Ombudsman op alle niveaus ervaren – van uitvoering tot beleid en bestuur. Tegelijkertijd laten de klachten zien dat schaarste aan tijd, capaciteit, middelen en ruimte, structureel doorwerkt in de praktijk van dienstverlening, klachtbehandeling en communicatie van de gemeente met haar inwoners.

De bevindingen in dit hoofdstuk zijn gebaseerd op een analyse van de klachten, signalen en hulpvragen die in 2025 bij de Ombudsman Nijmegen binnenkwamen. Omdat het om een eerste verslagjaar gaat, spreken we over "eerste bevindingen". De bevindingen bieden een eerste reflectie op de Nijmeegse praktijk en kunnen dienen als aanknopingspunten voor het sturen van keuzes waar schaarste schuurt.

## 1 PROFESSIONELE KLACHTBEHANDELING : VRAAGT VERDERE DOORONTWIKKELING



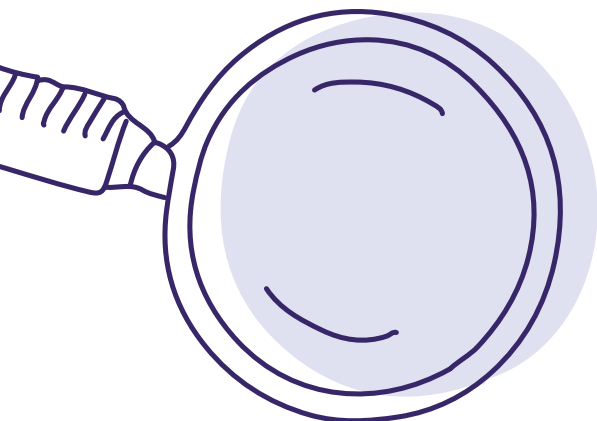
### CASUS

*"Een brief. Dat was het. Geen telefoontje, geen gesprek. Alleen: het stopt."*

\*Karel ontvangt een voor hem onverwacht en schriftelijk besluit dat zijn vervoersvoorziening (Canta) wordt stopgezet. Er heeft geen gesprek plaatsgevonden. Karel ervaart het besluit en de houding van de gemeente als afstandelijk en kil. Hij vraagt om uitleg en persoonlijk contact, maar alleen mailwisseling blijkt mogelijk. De onvrede van Karel leidt uiteindelijk tot zowel een klacht- als bezwaarprocedure.



De analyse van ingekomen klachten bij de Ombudsman laat zien dat inwoners zich in veel van de klachten niet gehoord of serieus genomen voelden. Met name als er geen persoonlijk contact voorafgaat aan een ingrijpend besluit. Ook zien we dat de interne klachtbehandeling zelf geregeld leidt tot een nieuwe klacht. Bijvoorbeeld omdat in de klachtafhandeling niet op alle klachtelementen is ingegaan.





## CASUS

*“Mijn klacht ging over hoe ik ben behandeld. Maar daar zeggen ze niks over. Alleen dat ik geen recht heb op geld.”*

\* Monique dient een klacht in over de manier waarop zij is bejegend. De gemeente reageert alleen op het deel van de klacht dat ziet op schadevergoeding. De gedragingen waarop de klacht zich (ook) richt zelf blijven onbesproken en worden niet als klacht in behandeling genomen. Om die reden wendt Monique zich tot de Ombudsman. De gemeentelijke klachtafhandeling was niet onvolledig.



De Ombudsman constateert daarmee dat een aanzienlijk deel van de klachten die binnen kwamen, samenhangen met knelpunten in de toepassing van het klachtrecht bij de gemeente, ook wel “intern klachtrecht” of eerstelijns klachtbehandeling genoemd. We kiezen er dan ook voor om deze paragraaf te openen met bevindingen over de klachtbehandeling door de gemeente. De interne klachtbehandeling is het moment waarop onvrede kan worden herkend, erkend en hersteld, nog voordat verdere escalatie of externe toetsing nodig is.

## TOEGANG: UITLEG KLACHTBEGRIJ

Veel klachten in 2025 gingen niet over de inhoud van besluiten, maar juist over het proces. Bijvoorbeeld het proces ter verkrijging van een briefadres, omgevingsvergunning of subsidie.

Ook kwamen er klachten binnen over hoe de toegang tot de gemeentelijke klachtenprocedure door inwoners werd ervaren. Te beperkt. Met name bij klachten over toezicht op en kwaliteit van uitbestede taken bleek de toegang tot de gemeentelijke klachtenprocedure onbekend en onbenut. Zowel

bij inwoners als bij de gemeente zelf. Dat is een gemiste kans, want het intern klachtrecht is *juist* bedoeld als laagdrempelige, toegankelijke en herstelgerichte vorm van rechtsbescherming. In de Nijmeegse praktijk komt deze functie (nog) niet altijd volledig tot zijn recht, blijkt uit de klachten die wij ontvingen.

Net zoals de Rekenkamer Nijmegen constateerde in [deelonderzoek C](#) (Klachtbehandeling) van haar rapport “*Samen de vrijblijvendheid voorbij*”, zag de Ombudsman terug in de klachten die hij behandelde dat er geen eenduidige criteria zijn vastgesteld om te bepalen wat een klacht is, terwijl de eerste stap voor de behandeling van een klacht is om te bepalen of een ingediende klacht daadwerkelijk een klacht is. Volgens de toelichting op de Richtlijn Klachtbehandeling is het aan de klachtbehandelaar om dat te bepalen. In de (toelichting op de) Richtlijn is enerzijds te lezen dat klachten altijd gaan over “*gedrag*”. Tegelijkertijd staat in de Richtlijn dat klachtbehandeling bij de gemeente Nijmegen zoveel mogelijk in lijn is met de Visie van de Nationale Ombudsman. Zoals beschreven in hoofdstuk 1, gaan ombudsmannen niet uit van een formeel, maar materieel en breed klachtbegrip, waarmee klachtbehandeling gaat over meer dan gedrag en bejegening.

In de praktijk is de Ombudsman gebleken dat de gemeente in voorkomende gevallen een (te) beperkte uitleg en invulling geeft aan het klachtbegrip, door dit abusievelijk te verengen tot *bejegeningklachten*.

De Ombudsman vroeg en vraagt de gemeente in haar klachtenregeling(en), haar jaarverslag rechtsbescherming en ook in de praktijk daarom alsnog om consequent toepassing en invulling te geven aan een breed en materieel klachtbegrip en daarbij aansluiting te zoeken bij het klachtbegrip van ombudsmannen en de eigen Klachtenrichtlijn.

## KLACHTHERKENING EN KLACHTFORMULIERING

Onzekerheid ontstaat regelmatig al aan het begin van het proces: is sprake van een vraag, een mel-

ding openbare ruimte, een informatieverzoek, een bezwaar of een klacht? Wanneer hierover geen expliciete afstemming plaatsvindt, kan onvrede blijven hangen tussen verschillende procedures en escaleren. Onbeantwoorde onvrede kan leiden tot (een ongewenste stapeling van) klachten bezwaren, verzoeken op grond van de Wet open overheid, raadvragen, inspraakverzoeken, uitingen op social media en zelfs agressiemeldingen. Wij zagen meerdere voorbeelden van onbeantwoorde klachten die in een andere vorm (inspraakreactie, bezwaar, AVG-verzoek, WOO-verzoek) terugkwamen. In de praktijk blijkt dat dit tot ongewenste stapeling van procedures kan leiden.



## CASUS KLACHT VERDWIJNT TUSSEN BEZWAAR EN BESLUIT

*“Ik ben op een punt gekomen waarop ik het niet meer aankon om hiermee door te gaan.”*

*Een inwoner, \*Tarik, dient een klacht in bij de gemeente over de wijze waarop de gemeente zijn bijstandsuitkering opschort en later terugvordert. Uit navraag door de Ombudsman blijkt dat de gemeente de klacht enkel registreert, maar niet in behandeling neemt, noch afrond.*

*De inwoner wordt mondeling verwezen naar de lopende bezwaarprocedure. Het niet behandelen van de klacht is aanleiding voor de inwoner om een klacht in te dienen bij de Ombudsman.*

*De Ombudsman vraagt de gemeente om uitleg over het niet in behandeling nemen van de klacht.*

*De gemeente laat desgevraagd weten de klacht niet te hebben behandeld omdat er ook een bezwaarprocedure liep. De Ombudsman laat de gemeente weten dat dit een te beperkte uitleg van het intern klachtrecht is. Alleen indien de bezwaartermijn als voorbij zou zijn geweest had behandeling van de klacht achterwege kunnen blijven.*

Tarik had bovendien binnen vier weken na ontvangst van zijn klacht schriftelijk op de hoogte gesteld moeten worden dat gemeente zijn klacht niet in behandeling nam onder verwijzing naar de Ombudsman. Ook dit blijkt niet te zijn gebeurd. Wat de gemeente eigenlijk had moeten doen is hem naar de bedoeling van zijn klacht te vragen. Wilde hij een klacht indienen, een bezwaar of beide? Klachten over bejegening en communicatie vragen om een eigen beoordeling, ook wanneer er een bezwaarprocedure loopt. Een integrale behandeling van klachten en bezwaar ontbreekt nu nog. Terwijl de wetgever die ruimte geeft en deze benadering juist een verdere escalatie en/of een ongewenste of onbedoelde stapeling van procedures juist kan voorkomen.

De Ombudsman laat Tarik weten dat hij zolang de bezwaarprocedure loopt en de gemeente de klacht (nog) niet in behandeling heeft genomen, er (nog) geen rol is voor de Ombudsman. Tarik liet hierop weten geen verdere behandeling meer te willen van zijn klacht.

**#Deoverheidbiedtrechtsbescherming**  
**#Vereistevanzorgvuldige klachtbehandeling**  
**#Deoverheidistransparantende procedureszijnduidelijk**



Hoewel de Ombudsman geen bevoegdheid heeft een oordeel te geven over de inhoud van terugvorderingsbesluiten, signaleert deze casus een meer structureel probleem: het onvoldoende onderscheiden van bezwaar en klacht door klachtbehandelaars, het schriftelijk bevestigen van het niet behandelen van de klacht, inclusief verwijzing naar de Ombudsman. Deze casus laat ook zien hoe een formele benadering van klachten kan botsen met door inwoners ervaren procedurele rechtvaardigheid. Juist bij ingrijpende besluiten en hoge werkdruk is zorgvuldige en toegankelijke klachtbehandeling essentieel om te voorkomen dat inwoners zich machteloos en ongehoord voelen en (daardoor) procedures gaan stapelen.

De klacht verdween in dit geval stilzwijgend van het bordje van de gemeente, maar is feitelijk onbeantwoord gebleven en wantrouwen in en ontevredenheid over de gemeente werden niet weggenomen. Deze functie van het interne klachtrecht is daarmee onbenut gebleven

## INTERNE KLACHTBEHANDELING EN AFRONDING VAN KLACHTEN



### CASUS UITBLIJVENDE BETALING VAN PROCESKOSTEN, GEBREK AAN DUIDELIJKHEID BIJ INWONER

De gemeente blijft in gebreke griffierecht te betalen aan een inwoner na een door hem gewonnen rechtszaak tegen de gemeente. \*Hans meldt dit bij de gemeente, maar krijgt geen duidelijke terugkoppeling over de voortgang, noch een tijdstip wanneer betaling en klachtbehandeling gaat plaatsvinden. Omdat de gemeente niet reageert op zijn mails, vraagt de inwoner de Ombudsman Nijmegen om hulp.

*"Ik begrijp dat administratieve processen soms vertraging oplopen, maar het is essentieel dat inwoners tijdig geïnformeerd worden over de stand van zaken en de te verwachten oplossing."*

De Ombudsman vraagt de gemeente om de klacht op te pakken en alsnog snel persoonlijk contact op te nemen met Hans. Met als doel om hem de gevraagde duidelijkheid te geven rondom uitbetaling griffierecht en klachtbehandeling. De gemeente legt uit dat de betaling vertraging heeft opgelopen door de invoering van een nieuw betaalsysteem en daarover inderdaad geen terugkoppeling gaf aan de inwoner. De gemeente biedt Hans excuses aan en bevestigt dat de uitbetaling inmiddels alsnog is uitgevoerd. Hiermee is de klacht voor Hans alsnog naar tevredenheid opgelost en behandeld en kan verdere klachtbehandeling achterwege blijven.

#Deoverheidwerktvooralleburgers<sup>19</sup> #Ver-eistevangoedeinformatieverstrekking<sup>20</sup>.



Deze casus maakt zichtbaar dat organisatorische veranderingen of systeemproblemen direct gevolgen kunnen hebben voor de dienstverlening aan inwoners en tot onzekerheid, frustratie en tot klachten leiden wanneer terugkoppeling en communicatie over vragen en afronding van klachten ontbreekt. Schaarste aan tijd en personele capaciteit speelt hierbij een zichtbare rol.

Ongeacht op welke manier (informeel of formeel) de gemeente een klacht behandelt, moet de klager te horen krijgen dat de behandeling is afgerond en wat het resultaat daarvan was. Het is belangrijk om de afronding van elke fase in de klachtbehandeling te markeren, via persoonlijk contact checkvragen te stellen en gemotiveerde duidelijkheid te geven over wat hij kan doen als hij het niet eens is met de afhandeling van de klacht. De vervolgstap na een informele afhandeling is ofwel het einde van de klachtafhandeling, omdat naar tevredenheid van klager aan zijn klacht tegemoetgekomen is, ofwel voortzetting van de klachtbehandeling bij de gemeente met een formele klachtafhandeling. De vervolgstap na een formele afhandeling (met een klachtafdoeningsbrief) door de gemeente is de mogelijkheid de Ombudsman om een oordeel op de klacht te vragen.

Hoewel de gemeente klachten vaak informeel oppakt, leidt dit niet altijd tot een juiste afronding en verwijzing. Het blijkt niet voort te komen uit onverschilligheid, maar uit werkdruk, rolonduidelijkheid en het ontbreken van vaste werkprocessen. De Ombudsman is, waar mogelijk en gewenst zeker voorstander van het zo informeel mogelijk oppakken en oplossen van onvrede en klachten. Maar vraagt wel aandacht voor de afronding hiervan. Dit zal worden meegenomen in de verdere doorontwikkeling van het interne klachtrecht.

### VRAAG OM VERDERE DOORONTWIKKELING

Het interne klachtrecht vraagt om verdere doorontwikkeling. Het begint met investeren in heldere goed vindbare klachtprocedures, adequate informatie daarover en goed opgeleide klachtbehande-

laren. Maar ook leren van signalen om structurele verbeteringen door te voeren om (nieuwe) klachten bij de gemeente én Ombudsklachten te voorkomen. Professionele klachtbehandeling is daarmee geen extra belasting, maar juist een preventief middel om (nieuwe) klachten te voorkomen en daarmee een manier om schaarse middelen (tijd, capaciteit en middelen) slimmer in te zetten en de dienstverlening voor iedereen te verbeteren. Daarnaast kan klachtbehandeling bijdragen aan herstel van vertrouwen met inwoners.

Met instemming nam de Ombudsman kennis van concrete verbeterplannen, mede naar aanleiding van aanbevelingen van de Ombudsman. De eerste stappen richting verdere professionalisering zijn gezet, maar vragen om blijvende aandacht en borging.

## 2 UITBESTEDE TAKEN: GEBREK AAN TOEGANG, REGIE EN VERANTWOORDELIJKHEID LEIDT TOT OMBUDSMANKLACHTEN

### VASTLOPEN BIJ EXTERNE PARTIJEN



#### CASUS

*"Ik ging naar het buurtteam, want ik zat echt vast. Zij zeiden dat de gemeente erover gaat. Maar toen ik de gemeente belde, kreeg ik weer te horen dat het iets voor het buurtteam was. En zo ging het maar door. Iedereen was vriendelijk, maar niemand hielp mij echt verder. Ik voelde me enorm in de steek gelaten."*

\*Ashra ziet Buurtteams ook als de gemeente. Maar niemand toont verantwoordelijkheid of eigenaarschap. Ze loopt vast en weet niet meer wie haar verder kan helpen.

\*Ashra neemt daarom contact op met de Ombudsman.



Wanneer de uitvoering van gemeentelijke taken is uitbesteed aan externe partijen, blijft de gemeente wel aanspreekbaar en eindverantwoordelijk, ook voor de communicatie en voortgang.

Dat vraagt om een actieve, niet-afwachtende houding: voortgang bewaken, terugkoppelen en eigenaarschap tonen. Dit werd door inwoners niet altijd duidelijk zo ervaren is de Ombudsman geblijven uit de klachten die hij ontving. Inwoners liepen onder andere vast rondom Wmo-voorzieningen, bij de Buurtteams, afvalinzameling en parkeerhandhaving. Deze vastlopers zijn zelden het gevolg van één fout of van onwil, maar van samenloop van factoren: meerdere betrokken partijen, complexe afspraken en beperkte capaciteit.

### WAAR LOPEN INWONERS TEGEN AAN?

- Afhankelijkheid van aanbieder belemmert indienen klacht.
- Inwoners weten niet waar zij terecht kunnen bij indienen klachten en wie toezicht houdt op kwaliteit en/of levering van de hulp of dienst
- Gebrek aan een centraal contactpunt binnen de gemeente voor uitingen van onvrede en klachten als inwoners vastlopen bij hun aanbieder.

In het verslagjaar 2025 ontving de Ombudsman 40 klachten die hoofdzakelijk te maken hadden met gebrek aan (communicatie over) regie en eigenaarschap bij klachten over uitbesteede taken. De gemeente verwees, met name in het begin van het jaar, "standaard" terug naar de klachtenprocedures van bijvoorbeeld Buurtteams, Welzorg of andere private partijen. Ook als inwoners daar vastliepen.



## CASUS TOEGEKEND, MAAR PAS NA INTERVENTIE WERKBAAR: MOBILITEIT ONDER DRUK

Een bejaarde inwoner, \*Corry, krijgt in april 2025 op grond van de Wmo een driewiel-fiets toegekend. De fiets is bedoeld om haar zelfstandigheid en mobiliteit te ondersteunen. Ondanks de toekenning wordt de fiets maandenlang niet geleverd.

*"Hopelijk kunt u iets voor me betekenen. Eind april 2025 is mij een driewiel-fiets toegewezen."*

Tot op de dag van vandaag is de driewiel-fiets nog niet geleverd. Wel wil ik benadrukken dat mijn Wmo-consulent geen blaam treft. Zij doet wat ze kan. "Na escalatie richting contractmanagement van de aanbieder en gemeente, is er nog steeds niks gebeurd".

Reden is dat de Vereniging van eigenaren, de gemeente en de aanbieder het niet eens worden over de manier van stallen. De aanbieder stelt als eigenaar van het hulpmiddel een muuranker als voorwaarde aan veilig gebruik en stalling. In de gemeentelijke regelgeving is echter niet vastgelegd dat een muuranker een passende of verplichte oplossing is voor de veilige stalling van een driewiel-fiets. Er vindt tegenstrijdige communicatie plaats richting Corry.

Aanvankelijk wordt Corry verteld door de gemeente dat stalling zonder muuranker "niet mag van de wet". De Vereniging van Eigenaren weigert vervolgens toestemming voor het aanbrengen van een muuranker. Hierdoor ontstaat een maandenlange patstelling en onzekerheid.

De Ombudsman besluit navraag te doen bij de gemeente vanwege de duur van het traject, de afhankelijkheid van de voorziening en de impact op de zelfredzaamheid van de inwoner.

De klachtencoördinator zoekt het uit voor de Ombudsman en neemt zowel met de beleidsafdeling als de aanbieder contact op. Uit de terugkoppeling door de klachtencoördinator blijkt dat niet wettelijke kaders, maar interne regels en gebrekkige afstemming belemmerend hebben gewerkt. Pas nadat duidelijk werd dat niet de wet, maar interne interpretaties belemmerend werkten, kwam de levering alsnog tot stand. Na interventie van de Ombudsman en verdere afstemming tussen Welzorg en de gemeente is alsnog overeenstemming bereikt: de driewiel-fiets mag worden gestald zoals Corry al had voorgesteld, met een speciaal slot, dat voor haar wordt vergoed. De gemeente erkent dat de afstemming in deze casus niet is gelopen zoals had moeten en heeft hierover contact gehad met de uitvoerende organisatie.

tv



Deze casus laat zien hoe onduidelijkheid over verantwoordelijkheden bij uitbestede taken, interne interpretaties bij uitvoerende partijen en onvoldoende regie vanuit de gemeente kunnen leiden tot langdurige onzekerheid. Niet de wet, maar contractuele voorwaarden en interne regels bleken hier belemmerend. De inwoner moest zelf blijven aandringen, vragen stellen en schakelen tussen gemeente, aanbieder en VvE, terwijl zij afhankelijk is van de voorziening.

De Ombudsman ging naar aanleiding van deze casus en vergelijkbare casussen, zowel op ambtelijk als bestuurlijk niveau in gesprek met de gemeente om de te beperkte toegang tot de gemeentelijke klachtenprocedure te bespreken. Ook stuurde de Ombudsman hierover de Signaalbrief. Pas na meerdere interventies van de Ombudsman is de gemeente ook deze klachten in behandeling gaan nemen en werd er een Wmo-contactpersoon aangesteld voor de afhandeling en het oplossen van deze klachten.

Positieve ontwikkeling is dat bij klachten over uitbestede taken gewerkt wordt aan een betere informatiepositie voor inwoners. Met als doel dat meer

duidelijkheid ontstaat over waar en hoe klachten kunnen worden ingediend, met de ontwikkeling van één centraal punt voor toegang tot de klachtenprocedure, ook bij de gemeente zelf. Dit draagt bij aan herkenbaarheid en rechtszekerheid.

## “DE” GEMEENTE?



### CASUS VAN HET KASTJE NAAR DE MUUR.... EN TERUG

Zo bleek bijvoorbeeld uit een situatie rond parkeren bij een parkeerautomaat dat een inwoner bij betaalproblemen te maken kreeg met meerdere partijen.

De inwoner voelt zich van het kastje naar de muur gestuurd. De gemeente stuurde hem door naar het bedrijf die het parkeergeld int en die stuurde hem weer terug naar de gemeente. Dit zorgde voor onbegrip en frustratie bij de inwoner, terwijl direct duidelijk contact en een proactieve terugkoppeling van informatie vanuit de gemeente dit grotendeels had kunnen voorkomen. De gemeente liet, na tussenkomst van de Ombudsman, desgevraagd weten:

*“Naar aanleiding van de klacht en uw bericht hierover zien wij een duidelijk verbeterpunt in onze dienstverlening. Vanuit burgerperspectief mag de inwoner die zich rechtstreeks tot de gemeente wendt, ook een inhoudelijke reactie van de gemeente verwachten, in plaats van alleen te worden doorverwezen naar de betreffende belprovider. De gemeente kan zelf de gevraagde informatie bij de belprovider ophalen en dit terugkoppelen naar de inwoner.*”

*Indien providers omwille van privacy-regels de gevraagde klantgegevens niet aan de gemeente mogen verstrekken, zal de gemeente dit aan de inwoner toelichten en contactgegevens van de provider meesturen. Dit zullen wij per direct opnemen in onze dienstverlening.”*



Bovenstaande casus maakt duidelijk dat voor de inwoners en ondernemers van Nijmegen de gemeentelijke organisatie en de organisaties die in opdracht van de gemeente publieke taken uitvoeren, één entiteit, één organisatie ('de gemeente'). Dat is natuurlijk een wat simpel beeld, maar inwoners en ondernemers begrijpen het vaak niet als afdelingen of ambtenaren niet samenwerken of afstemmen in de uitvoering van (uitbestede) taken of het vinden van oplossingen voor hun problemen. Dat uitvoerende taken formeel bij andere organisaties liggen, mag voor hen geen drempels opwerpen.

De Ombudsman vindt het belangrijk dat de gemeente aanspreekbaar is en blijft voor inwoners die vastlopen bij klachten die gaan over uitbestede gemeentelijke taken en haar dienstverlening inricht vanuit de "(g)een loket-gedachte". Niet alleen vanuit coulance, maar vooral vanuit de (stelsel)verantwoordelijkheid die de gemeente draagt heeft de gemeente niet alleen de verantwoordelijkheid klachten op te lossen, maar ook om (nieuwe) klachten te voorkomen (preventie).

Ook vanuit het behoorlijksvereiste van een goede samenwerking mogen inwoners van de gemeente Nijmegen verwachten dat zij het belang van de inwoner hierbij vooropstelt en daarin responsief en proactief handelt. Dat betekent dat de gemeente haar inwoners één loket aanbiedt voor zijn of haar vraag, probleem of klacht en zorgt voor een integrale reactie en oplossing waar mogelijk

De Ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van de plannen van de gemeente om tot één centraal punt te komen binnen de gemeente

voor klachten. Ook die over uitbestede taken. De Ombudsman volgt de vorderingen op dit punt met belangstelling en op de voet.

## ONZICHTBARE INZET EN POSITIEVE ONTWIKKELING

In meerdere casussen constateert de Ombudsman dat gemeentelijke medewerkers en vooral ook de klachtencoördinatoren zich actief inspannen om problemen van inwoners op te lossen. Zij stellen aanvullende vragen, dringen intern aan op voortgang en bemiddelen tussen afdelingen of externe partijen. Deze inzet blijft voor inwoners vaak grotendeels onzichtbaar, maar waar deze wél expliciet wordt teruggekoppeld, neemt het vertrouwen merkbaar toe. Inwoners ervaren dan dat hun situatie serieus wordt genomen en dat er binnen de organisatie daadwerkelijk wordt gezocht naar oplossingen.

Een positieve ontwikkeling is dat signalen, zorgbrieven en interventies van de Ombudsman in het verslagjaar steeds vaker worden opgevolgd met concrete acties en interne reflectie. Dit laat zien dat de gemeente bereid is om, ook binnen de beperkingen van schaarste, verder te denken en bij te dragen. Er is daarmee sprake van een groeiend lerend vermogen binnen de organisatie, waarin niet alleen wordt gekeken naar wat formeel mogelijk is, maar ook naar wat redelijk en uitvoerbaar is voor inwoners.

Het verslagjaar 2025 is het eerste jaar sinds langere tijd waarin een Gemeentelijke Ombudsman weer actief is. De Ombudsman constateert dat er sprake was van achterstallig onderhoud op het gebied van klachtbehandeling, juridische borging en samenhang in processen. Tegelijkertijd is zichtbaar dat zowel vanuit de Ombudsman als vanuit de ambtelijke organisatie is geïnvesteerd in het opbouwen van samenwerking en structuur. Dit past bij een opstartjaar, waarin het fundament wordt gelegd en waarin het van belang is dat de ingezette verbeteringen worden vastgehouden en verder worden uitgebouwd.

Deze ontwikkeling sluit aan bij de ambities zoals verwoord in de Stadsbegroting 2026. In het programma Bestuur en Organisatie staat dat de

gemeente onderzoekt hoe zij als organisatie een goede partner kan zijn voor de gemeentelijke ombudsman. In het verslagjaar heeft dit geleid tot gesprekken met de betrokken concernmanagers en tot de aanstelling van een senior klachtencoördinator, die onder meer verantwoordelijk is voor de contacten met Ombudsman Nijmegen. Deze contacten verlopen prettig en constructief en vormen een belangrijke basis voor verdere professionalisering van de interne klachtbehandeling.

## SOCIALE BASIS: VERBETEREN INFORMATIEPOSITIE POSITIEF, MAAR BORGT RECHTSPOSITIE NIET

Schaarste aan tijd, capaciteit en middelen, van de gemeente werkt door in de manier waarop de gemeente haar dienstverlening organiseert rondom versterking van de sociale basis. Omdat ook het doenvermogen van de gemeente zijn grenzen heeft, kiest de gemeente in toenemende mate voor informele vormen van besluitvorming (indicatiefrij werken, mondelinge beslissingen) en een ruimte uitleg van het begrip "algemene voorziening" in de dienstverlening door Buurtteams in het kader van de Wmo. Dit heeft tot doel om administratieve lasten te beperken en sneller richting inwoners te kunnen handelen.

Maar informeel werken mag niet ten koste gaan van de rechtsbescherming van inwoners<sup>18</sup>. Rechtsbescherming en een sterke sociale basis moeten naast elkaar kunnen bestaan. Het gebruik van informele besluiten en/of niet verstrekken van beschikkingen heeft (ook) gevolgen voor de rechtspositie en rechtsbescherming van inwoners. Wanneer formele beschikkingen ontbreken, is niet duidelijk welke rechten en plichten gelden en op welke wijze bezwaar mogelijk is. De gemeente probeert dit te ondervangen door te investeren in het verbeteren van de informatievoorziening aan inwoners, door het College Actieplan informatie genoemd

De Ombudsman en de Rekenkamer hebben erop gewezen dat een goede informatiepositie belangrijk is, maar een rechtspositie niet borgt. Dat doet een beschikking. Ook is erop gewezen door zowel Ombudsman als Rekenkamer dat wat een

maatwerkvoorziening is niet bepaald wordt door een lokale benaming of uitvoeringspraktijk, maar door de aard van de ondersteuning, de individuele afweging en de rechtsgevolgen voor de inwoner. Het enkele benoemen van ondersteuning als "basishulp" of "algemene voorziening" maakt deze ondersteuning nog niet tot een algemene voorziening in de zin van de wet (Wmo).

Toch leidden de aanbevelingen en zorgen van de Ombudsman en Rekenkamer niet tot aanpassing van werkwijze (Buurtteams) en de Verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp 2026. Dit blijkt uit het feit dat (1) de eerste aanbeveling van de Ombudsman uit haar Zorgenbrief vooralsnog niet overgenomen is, en (2) conclusie 2 uit het tweede nazorgonderzoek toegang tot de Wmo 2025 van de rekenkamer geleid heeft tot het [amendement "Buurtteams, de voordeur van zorg"](#). Dit amendement is op 4 februari 2026 met meerderheid aangenomen. Aan beslispunt 2 van het raadsvoorstel is toegevoegd: *"met dien verstande dat de aanbeveling om elk aanbod voor een maatwerkvoorziening af te sluiten met een beschikking zo wordt uitgevoerd dat uitsluitend ondersteuning die kwalificeert als een maatwerkvoorziening in de zin van de Wet maatschappelijke ondersteuning met een beschikking wordt vastgesteld, en dat basishulp door buurtteams niet wordt aangemerkt als maatwerkvoorziening en derhalve niet onder de beschikkingsplicht valt."*

Het amendement lijkt te beogen om via terminologie te sturen op de toepasselijkheid van de beschikkingsplicht. De Ombudsman zal (ook in 2026) actief volgen of en in hoeverre dit in de praktijk wel of niet gaat leiden tot rechtsongelijkheid en/of uitvoeringsproblemen.

Positieve ontwikkeling is dat de informatiepositie rond beschikkingen zal worden verbeterd met een door het College aangekondigd Actieprogramma.

### 3 KINDERRECHTEN: GROEIENDE AANDACHT, MAAR NALEVING (NOG) NIET GEBORGD

Kinderrechten krijgen structureel meer aandacht binnen de gemeente. Er wordt gewerkt aan de

invoering van een Kinderrechtentoets en aan het versterken van de participatie van kinderen en jongeren bij beleid en uitvoering. Daarmee wordt een belangrijke stap gezet van intentie naar structurele verankering.

Ook de Stadsbegroting 2026 benadrukt dit belang: daarin staat te lezen dat de gemeente onderzoekt hoe kinderrechten structureel in het lokale beleid kunnen worden ingebed en meegenomen in besluitvorming.

### 4 DIENSTBARE OVERHEID: PERSOONLIJK CONTACT ALS SLEUTEL



#### CASUS SCHADE AAN HUIS, SNEL HERSTEL: PERSOONLIJK CONTACT MAAKT HET VERSCHIL

Een inwoner meldt schade in de vorm van resten uit het riool op de gevel van zijn woning als gevolg van werkzaamheden aan het riool in zijn straat. Uitgevoerd door een aannemer in opdracht van de gemeente. De klacht ziet niet alleen op de ontstane schade, maar ook op de wijze waarop vooraf en tijdens de werkzaamheden is gecommuniceerd over mogelijke risico's en gevolgen voor omwonenden. \*Jochem voelt zich overvallen door de schade en ervaart onduidelijkheid over verantwoordelijkheden en vervolgstappen om de schade te verhelpen.

*"Het probleem was er niet meteen mee opgelost, maar ik werd wel serieus genomen en er werd echt meegedacht."*

De Ombudsman neemt na contact met Jochem direct contact op met de klachtcoördinator. Met het verzoek om snel persoonlijk contact te leggen met Jochem en te

zoeken naar een passende oplossing voor de schade. Naar aanleiding van de interventie van de Ombudsman neemt de gemeente actief contact op met de inwoner. De schade wordt beoordeeld en afgehandeld en de inwoner wordt geïnformeerd over de uitkomst en de afhandeling van de schade. Door deze snelle en persoonlijke aanpak wordt het probleem alsnog opgelost en geeft de inwoner aan tevreden te zijn over de afhandeling van zijn klacht. Verdere klachtbehandeling door de gemeente is hierdoor niet meer nodig.

**#De overheid werkt voor alle inwoners<sup>21</sup>**

**#Vereiste van voortvarendheid: De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk<sup>22</sup>.**



Deze casus illustreert dat een dienstbare overheid niet betekent dat fouten altijd kunnen worden voorkomen, maar wel dat zij aanspreekbaar is, verantwoordelijkheid neemt en herstelgericht handelt wanneer inwoners schade ondervinden. Door snelle en persoonlijke opvolging, duidelijke uitleg over de oorzaak en het proces, en zichtbaar eigenaarschap vanuit de gemeente werd de schade in overleg afgehandeld. De inwoner wist waar hij aan toe was, voelde zich serieus genomen en kreeg tijdig duidelijkheid over de vervolgstappen. Juist deze combinatie van persoonlijke benadering en verantwoordelijkheid maakte dat verdere procedures of escalatie niet nodig waren en het vertrouwen in de gemeente kon worden hersteld.



## CASUS EÉN TELEFOONTJE

Wat illustreert de noodzaak van persoonlijk contact het beste? Dat is een klacht die is opgelost door één telefoontje. Zo bleek bijvoorbeeld uit een situatie bij het Omgevingsloket dat een inwoner na herhaald verzoek daartoe geen contact konden krijgen met de juiste medewerker en ook terugbelverzoeken niet werden beantwoord.

Met name het gebrek aan bereikbaarheid en terugkoppeling leidde tot onrust, onzekerheid, vragen en ongewenste vertragingen in het aanvraagproces. De Ombudsman vroeg de klachtencoördinator contact op te nemen met de inwoner en de betrokken afdeling. De klachtencoördinator belde en liet weten:

*“Mevrouw is gebeld door de casemanager. Dat gesprek verliep prettig. Mevrouw weet nu wat er nog nodig is voor de vergunningaanvraag en wat de afdeling verder gaat oppakken”.*

Ook liet de klachtencoördinator, desgevraagd weten:

*“Ik heb zojuist gesproken met mevrouw. Zij heeft aangegeven dat haar klacht naar tevredenheid is afgehandeld en dat zij nu goed op de hoogte wordt gehouden over haar vergunningaanvraag”.*



Deze casus en ook andere casussen bij de Ombudsman dit jaar laten ook zien dat persoonlijk contact vaak het doorslaggevende verschil maakt in hoe inwoners de gemeentelijke dienstverlening ervaren. Een telefoontje, een toelichting op de voortgang of een eerlijk gesprek over mogelijkheden en beperkingen kan voorkomen dat onvrede zich opstapelt. Persoonlijk contact biedt ruimte voor erkenning, nuance en wederzijds begrip en verkleint de kans dat inwoners herhaaldelijk moeten aandringen, statusverzoeken indienen of hun klacht formaliseren. Daarmee voorkomt het niet alleen escalatie, maar draagt het ook bij aan herstel of behoud van vertrouwen, zelfs wanneer de uitkomst voor de inwoner niet (volledig) is wat hij had gehoopt.

Deze voorbeelden maken zichtbaar dat persoonlijk contact een wezenlijk onderdeel is van zorgvuldige en behoorlijke dienstverlening. Juist in tijden van schaarste en beperkte personele capaciteit kan persoonlijke communicatie helpen om verwach-

tingen te managen, onnodige vervolgvragen en procedures te voorkomen en de relatie tussen gemeente en inwoner te versterken.

## WERKEN ONDER DRUK



### CASUS ONZEKER INKOMEN, STRESS VERZEKERD: BESTAANSZEKERHEID ONDER DRUK

Een inwoner met een bijstandsuitkering ervaart langdurige problemen met de financiële afhandeling van zijn uitkering en budgetbeheer.

Betalingen komen onregelmatig binnen, bedragen veranderen zonder duidelijke toelichting en er is onduidelijkheid over inhoudingen en verrekeningen. Contact met de gemeente levert niet het gevraagde overzicht op. Dit veroorzaakt grote zorgen over het kunnen betalen van vaste lasten. Anja\* vertelt:

*“Betalingen worden te laat gedaan. Er is zonder uitleg en pardoes beslag op mijn vakantiegeld gelegd, mijn budgetcoach krijgt ook geen uitleg. Hierdoor kan ik al 1,5 week niet bij mijn vakantiegeld. In verband met langdurige ziekte van een medewerker, werden dossiers doorgesluisd. Hierdoor werd er twee weken niet gereageerd op mijn betalingsverzoek. Ik vind het een bijzonder eng idee dat ik naar mijn weten de gemeente nu niet meer kan vertrouwen met het kleine bé-tje inkomen wat ik heb”.*

Nadat Anja haar klacht heeft toegelicht en helder is wat Anja met haar klacht wilt bereiken, neemt de Ombudsman direct contact op met de klachtencoördinator.

Met het verzoek direct contact op te nemen met de inwoner. De gemeente neemt alsnog direct contact op met Anja om de situatie uit te leggen en vragen te beantwoorden. Hiermee is de klacht voor Anja naar tevredenheid opgelost.

**#De overheid werkt voor alle inwoners<sup>23</sup>.**  
**#Vereiste van goede informatieverstrekking<sup>24</sup>.**



Deze casus laat zien hoe groei en schaarste doorwerken in het dagelijks bestaan van inwoners. Financiële processen onder druk raken direct de verhouding tussen gemeente en inwoner.

Tegelijkertijd ziet de Ombudsman dat schaarste leidt tot werken binnen schotten en taakafbakening. Dit is begrijpelijk, maar schuurt met de behoefte van inwoners aan samenhang en overzicht. Juist onder druk blijkt hoe belangrijk professionele ruimte is om te doen wat nodig is. De Ombudsman ziet dat medewerkers deze ruimte vaak zoeken en benutten, maar dat structurele borging daarvan aandacht vraagt.



### WACHTEN ZONDER WETEN WAAROP, VOOROVERLEG VERBOUWING BLIJFT UIT

Een inwoner dient een verzoek in voor vooroverleg over een voorgenomen verbouwing aan zijn woning. Na ruim vijf maanden heeft hij nog steeds geen inhoudelijke reactie. Door onderbezetting en werkdruk is het verzoek tot vooroverleg niet tijdig opgepakt en is ook geen tussentijdse terugkoppeling gegeven. Voor de inwoner blijft het onduidelijk wanneer hij een antwoord kan verwachten en welke vervolgstappen er mogelijk zijn. Dit maakt het lastig om verantwoorde keuzes te maken over zijn woning en zijn financiële planning.

*“Wij hebben begrip voor de werkdruk binnen de gemeentelijke organisatie en realiseren ons dat complexe plannen tijd vergen. Tegelijkertijd missen wij duidelijkheid over de stand van zaken en over wanneer wij een reactie kunnen verwachten”.*

Omdat een inhoudelijke reactie uitblijft en zijn frustratie daarover toeneemt, dient \*Karim een klacht in bij de gemeente. Wanneer deze klacht niet leidt tot duidelijkheid of zichtbare voortgang, wendt hij zich tot de Ombudsman. De Ombudsman stelt vragen aan de gemeente. Uit de beantwoording van de klachtencoördinator blijkt dat dat ook de klacht door drukte binnen de organisatie onverhoopt en onbedoeld is blijven liggen en niet actief is opgepakt of teruggekoppeld, waardoor de inwoner opnieuw in onzekerheid blijft.

De Ombudsman vraagt de gemeente om persoonlijk contact op te nemen met Karim en hem de gevraagde duidelijkheid te geven over het vooroverleg, antwoord op vragen en zijn klacht.

Naar aanleiding van de interventie van de Ombudsman neemt de gemeente alsnog contact op met de inwoner. De gemeente verstrekt alsnog de gevraagde informatie over de vervolgstappen rondom vooroverleg en zijn klacht. Mijnheer heeft zich hierna niet meer teruggemeld bij de Ombudsman.

**#Deoverheidwerktvooralleinwoners #Ver-eistenvangoedeinformatieverstrekkingen-voortvarendheid<sup>25</sup>**

Deze casus laat zien hoe schaarste aan personele capaciteit direct voelbaar wordt voor inwoners. Juist wanneer processen vertragen of tijdelijk niet kunnen worden uitgevoerd, is duidelijke en tijdige communicatie essentieel. Behoorlijk bestuur betekent hier niet per se sneller werken, maar beter uitleggen, verwachtingen managen en bereikbaar blijven. Door eerder en actiever te communiceren

over beperkingen in capaciteit en de gevolgen daarvan voor inwoners, kan onnodige onzekerheid en escalatie van klachten worden voorkomen.

De Ombudsman merkt daarbij op dat de gemeente per 1 oktober 2025 inwoners (alsnog) actief heeft geïnformeerd over de beperkte beschikbaarheid van vooroverleg, de achterliggende personele knelpunten en de gevolgen daarvan voor doorlooptijden. Deze stap draagt bij aan meer transparantie en voorspelbaarheid voor inwoners.

5

## OVERKOEPELENE BEVINDING: GEEN GEBREK AAN INZET, BETROKKENHEID OF GOEDE WIL, WEL VRAAG NAAR BEWUSTE EN EXPLICIETE BESTUURLIJKE KEUZES

In dit jaarverslag is zichtbaar geworden waar schaarste in de praktijk schuurt. Niet als abstract probleem, maar als concrete realiteit in het leven van inwoners en professionals.

In meerdere dossiers werd zichtbaar dat professionals onder druk proberen te doen wat nodig is, maar dat het ontbreken van samenhang, heldere verantwoordelijkheidsverdeling en tijdige terugkoppeling leidt tot onzekerheid en frustratie bij inwoners. Veel klachten hadden voorkomen kunnen worden door relatief beperkte, maar gerichte aandacht voor een tijdige en persoonlijke terugkoppeling, helder verwachtingsmanagement en een zorgvuldige afronding van klachten.

Binnen de gemeente is een duidelijke bereidheid aanwezig om te leren en te verbeteren. Er worden stappen gezet in de professionalisering van de interne klachtbehandeling, het versterken van maatwerk in de dienstverlening en het verbeteren van de informatievoorziening, met name bij uitbestede taken. Vooralsnog zijn deze stappen echter vooral zichtbaar als intenties, plannen en eerste initiatieven; structurele verankering blijft een aandachtspunt.

Een overkoepelende bevinding van de Ombudsman is dat schaarste binnen de gemeentelijke

organisatie niet leidt tot een gebrek aan inzet, betrokkenheid of goede wil, maar wel tot kwetsbaarheid in regie, communicatie en aanspreekbaar zijn op uitbestede taken.

Dit vraagt om bewuste bestuurlijke keuzes vanuit burgerperspectief, duidelijke prioritering en realistisch en transparant verwachtingsmanagement richting inwoners.

Schaarste op zichzelf is geen onbehoorlijk bestuur. Dat wordt het pas als wanneer de voorspelbare gevolgen structureel neerslaan bij dezelfde groepen, zonder dat expliciete keuzes gemaakt worden, bijgestuurd wordt of verantwoord.

Expliciete keuzes vragen om keuzes die:

1. Expliciet en eerlijk zijn: Schaarste is een realiteit, geen falen.
2. Waardengedreven zijn: Maak zichtbaar welke waarden voorrang krijgen en waarom.
3. Met tegenmacht en reflectie tot stand komen: Hierbij kunnen behoorlijkheidsnormen van de Ombudsman desgewenst (ook) betrokken worden. Toets: Wie worden (hardst) geraakt door de keuze?
4. Met ruimte voor maatwerk: Niet alles kan uitzonderlijk zin. Maar sommige situaties moeten dat wel zijn.

Vragen die daarbij helpend kunnen zijn:

- Stap 1: Benoem het schaarstepunt: Tijd, geld, menskracht, aandacht, politiek draagvlak.
- Stap 2: Wat gebeurt er nu automatisch? Denk aan wachtlijsten, strengere toegang, digitalisering, verschuiving naar zelfredzaamheid, druk op professionals etc.
- Stap 3: Wie draagt de grootste last? Denk aan mensen met weinig doenvermogen, toekomstige generaties etc.
- Stap 4: Welke waarde krijgt voorrang?: Efficiency, beheersbaarheid, gelijkheid, menswaardigheid, toegankelijkheid, rechtszekerheid.

Dit jaar hebben we die effecten in kaart gebracht, van wachttijden tot druk op uitvoering, van digitale drempels tot verminderde aandacht. Vooruitkijgend nodigt dit verslag bestuurders, professionals én inwoners uit om expliciet de waarden en priori-

teiten te bespreken die bepalen wie wat ontvangt en wanneer. Als ombudsman blijf ik een luisterend en kritisch oog houden, signalen zichtbaar maken en bijdragen aan bestuurlijke keuzes die rechtvaardig en verantwoord zijn.

*“Dit jaarverslag is daarmee geen eindpunt maar een uitnodiging tot gesprek.”*



# BIJLAGE 1 OPVOLGING AANBEVELINGEN

Soort actie	Aanbeveling Ombudsman	Reactie gemeente
Onderzoek naar klachtafhandeling aangaande een gedraging van een leerplichtambtenaar.	<p>1 Ga bij een afgeronde klacht altijd na wat klachtbehandeling betekent voor de klager en de dienstverlening en/of klachtbehandeling door de gemeente.</p> <p>2 Heb (meer) aandacht voor de positie van de beklagde ambtenaar in het klachtproces</p>	<p>Collegereactie d.d. 10 juni 2025:</p> <p>Gemeente zal voortaan, op hoofdlijnen, in een klachtbeslissing aangeven welke verbeterpunten zij doorvoeren bij een formeel behandelde klacht (gegrond of ongegrond).</p> <p>Dit actiepunt wordt opgenomen in een intern te gebruiken hand-out met daarin de belangrijkste werkafspraken bij de behandeling van een klacht.</p> <p>In haar <a href="#">Actieplan</a> (bij punt 2.7) volgend op het rekenkamerrapport "De vrijblijvendheid voorbij" geeft het College aan dat in Q3 2025 er een intern te gebruiken hand-out opgesteld wordt 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 geen gedetailleerd werkproces om het belang van maatwerk en ambtelijk vakmanschap ruimte te geven.</p> <p>Bij het formeel behandelen van een klacht zal voortaan altijd een gespreksverslag worden opgesteld van zowel het gesprek met klager als beklagde. Hierbij worden beide partijen in de gelegenheid gesteld op het eigen concept verslag te reageren. Bij de beslissing op de klacht worden de verslagen als bijlage toegevoegd.</p> <p>Daarnaast zien we als leerpunt dat indien een verslag van onderzochte feiten wordt opgesteld, dat de conceptversie wordt voorgelegd aan klager en beklagde.</p> <p>Als de inschatting is dat een extra ronde van wederhoor in de rede ligt, dan zullen we daar gebruik van maken. Tot slot, zullen wij beklagde betrekken bij het proces van klachtbehandeling.</p>
Onderzoek naar klacht over voornemen uitschrijving uit BRP.	<p>1 Minimaliseer waar mogelijk de uitvraag van gegevens inzake de aanvraag of verlenging van een briefadres.</p> <p>2 Breng het gemeentelijk beleid c.q. de Regeling Briefadres Nijmegen in overeenstemming met de Handreiking briefadressen en voorkomen van dakloosheid van Divosa.</p>	<p>Collegereactie d.d. 4 februari 2026:</p> <p>Het formulier aanvraag briefadres is reeds op onderdelen aangepast, maar dit vraagt nog verdere doorontwikkeling.</p> <p>Daarnaast is het College bezig om de beleidsregels rond briefadres aan te passen om voor zowel Nijmegenaren/ inwoners als medewerkers duidelijk te maken hoe de gemeente met aanvragen briefadres omgaat.</p>

3

Neem bij aanpassing van het gemeentelijk briefadressen-beleid de evaluatie van beleid rondom briefadressen vanuit BZK mee.

Inmiddels is het rapport 'Evaluatie ambtshalve toekenning van een briefadres aan personen zonder vaste woon- of verblijfplaats' verschenen van het NVVB.

Met zowel de aanbevelingen van de Ombudsman als bovengenoemde punten gaat het College verder aan de slag. Hierin wordt genoemd evaluatierapport meegenomen. Wanneer het College komt tot concrete aanpassingen wordt de Ombudsman hiervan op de hoogte gesteld.

Signaalbrief Wmo Hulpmiddelen d.d. 5 september 2025

1

Maak kwalitatieve afspraken met aanbieders over de wijze waarop communicatie met inwoners en de klachtbehandeling vorm krijgt.

De Ombudsman heeft op deze brief geen (College-) reactie ontvangen.

2

Zorg voor (gelijkluidende) uniforme klachtenprocedures die gelden voor alle aanbieders van Wmo-hulpmiddelen. Zorg dat deze klachtenregelingen goed vindbaar zijn zodat deze regelingen bij zowel inwoners als gemeente bekend zijn.

3

Zorg voor een laagdrempelige toegang tot klachtenprocedure(s): Duidelijke vindbare en begrijpelijke klachtenregelingen en -procedures, afgestemd op diverse doelgroepen.

4

Zorg voor een snelle, onafhankelijke, neutrale en empathische afhandeling door geschoolde klachtbehandelaars bij de aanbieder(s).

5

Biedt een escalatiemogelijkheid naar de gemeente: Biedt zowel vanuit de aanbieder(s) als gemeente een heldere route naar een centraal vast en goed vindbaar contactpunt binnen de gemeente voor vragen en klachten over externe partijen als inwoners vastlopen. Informeer daar proactief over, zodat inwoners niet verdwalen in procedures of afhaken.

6

Zorg voor proactieve en adequate informatie door zowel aanbieder(s) als gemeente aan inwoners over o.a. het recht op clientondersteuning en de mogelijkheid klacht (in tweede lijn) voor te leggen bij de Ombudsman Nijmegen. Zorg voor proactieve en adequate informatie door zowel aanbieder(s) als gemeente aan inwoners over o.a. het recht op clientondersteuning en de mogelijkheid klacht (in tweede lijn) voor te leggen bij de Ombudsman Nijmegen.

7

Maak afspraken met aanbieders over registratie en inhoudelijke analyse van klachten. Waarbij niet alleen cijfers over aantallen van ingekomen en afhandelde klachten worden geregistreerd maar ook over de aard van de klachten, of en waarom klachten gegrond of ongegrond zijn verklaard (resultaat), de tijdigheid van de behandeling, gesignaleerde lessen, trends, ontwikkelingen en tot welke verbeteringen klachten geleid hebben.

[Actieplan](#) volgend op het rekenkamerrapport "De vrijblijvendheid voorbij". Zie 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.

Ombudsman heeft zelf geen reactie ontvangen.

Reactie zoals verwoord in Actieplan volgend op rekenkamerrapport "De vrijblijvendheid voorbij":

Voor wat betreft klachten die worden ingediend over gedragingen door derde partijen, het volgende. 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).

Interventie  
n.a.v. klacht over betaal-  
probleem bij parkeer-  
meter

1

Kijk vanuit het burgerperspec-  
tief naar de huidige "procedure"  
bij parkeerproblemen en klach-  
ten en pas de procedure evt.  
aan.

Reactie gemeente d.d. 16 september 2025:

Naar aanleiding van de klacht zien wij een duidelijk verbe-  
terpunt in onze dienstverlening. Vanuit burgerperspectief  
mag de inwoner die zich rechtstreeks tot de gemeente  
wendt, ook een inhoudelijke reactie van de gemeente  
verwachten, in plaats van alleen te worden doorverwezen  
naar de betreffende belprovider. De gemeente kan zelf  
de gevraagde informatie bij de belprovider ophalen en  
dit terugkoppelen naar de inwoner. Indien providers om-  
wille van privacyregels de gevraagde klantgegevens niet  
aan de gemeente mogen verstrekken, zal de gemeente  
dit aan de inwoner toelichten en contactgegevens van  
de provider meesturen. Dit zullen wij per direct opne-  
men in onze dienstverlening.

Signaalbrief naar aan-  
leiding van klacht over  
evacuatie-oefening op-  
vanglocatie Waalhaven

1

Verstrek algemene informatie  
aan bewoners over het nut en  
het doel van evacuatie-oefe-  
ningen.

Reactie (namens) College d.d. 16 januari 2026;

De gemeente geeft aan dat de bij aanbeveling 1 en 3 ge-  
vraagde acties al gebeuren in de praktijk en ook nog ver-  
der opvolging krijgen. Voor de actie bij aanbeveling 2 is nu  
tot op heden niemand belast met die specifieke rol.

De aanbevelingen van de Ombudsman zullen actief wor-  
den meegenomen bij toekomstige oefeningen.

Per locatie bestaat een Telegram-groep (chat) met de  
bewoners. Via die app worden evacuatieoefeningen twee  
maanden van tevoren al aangekondigd. De planning van  
de oefening wordt besproken met de maatschappelijke  
organisatie Sterker. Zij houden spreekuur op locatie en  
zorgen voor psychosociale ondersteuning. Met hen wordt  
besproken welke bewoners (mogelijk) kwetsbaar zijn in  
relatie tot de oefening. Verdere opvolging aanbeveling:  
De gemeente is bezig met een welkomstboek die als  
print op locatie beschikbaar is. Daarin komt informa-  
tie te staan over de klachtenprocedure.

2

Zorg voor extra begeleiding  
voor kwetsbare inwoners tij-  
dens de evacuatie.

(Nog) niet opgevolgd. Voor de actie bij aanbeveling is nu  
tot op heden niemand belast met die specifieke rol.

3

Biedt ruimte voor gesprek en  
evaluatie na de evacuatie.

Bewoners worden na afloop van de oefening bedankt  
voor hun deelname en medewerking. Ook is de dag na  
een evacuatieoefening iemand op locatie aanwezig voor  
vragen en klachten. Verder vindt vier keer per jaar een be-  
wonersvergadering plaats, waar o.a. het belang van (deel-  
name en medewerking aan) een evacuatieoefening wordt  
besproken. Deze bewonersvergadering wordt voorgezeten  
door de manager locatie en 1 of twee locatiebeheerders.

1

Zorg voor een besluitvormingsproces met een duidelijk begin en eind

Collegereactie d.d. 9 december 2025:

De conclusie van de Ombudsman dat de wijze waarop de toegang tot de jeugdhulp en Wmo in Nijmegen is geregeld in strijd is met de wet onderschrijft het College niet. De eerste aanbeveling neemt het College vooralsnog dan ook niet over.

2

Zorg voor uniforme, voldoende, duidelijke informatie over het besluitvormingsproces en de klachtprocedure bij toegang tot Wmo en jeugdzorg.

In 2026 starten we met het opzetten en uitvoeren van een actieprogramma om de informatievoorziening voor inwoners en daarmee hun positie te versterken binnen de huidige toegangsprocedure. Op dit moment denken wij aan de volgende actielijnen:

- Versterken van de toegankelijkheid en afhandeling van klachten ingediend bij de gemeente. Het gaat hierbij onder meer om de introductie van een centraal punt, een herijking en stroomlijning van procedures en de communicatie hierover.
- Versterken van de informatievoorziening rondom mogelijkheden die inwoners hebben bij klachten, bezwaren en andere vormen van onvrede ten aanzien van de dienstverlening vanuit de Buurteams. Verduidelijken van de route waarbij inwoners rechtstreeks een aanvraag voor jeugdhulp kunnen doen bij het college.
- Versterken van de informatievoorziening rondom rechten en plichten die voortvloeien uit de verordening en beleidsregels, bijvoorbeeld rondom de mogelijkheid om een beschikking te verkrijgen.
- Versterken van de onafhankelijke cliëntondersteuning.
- Versterken van de mogelijkheden om laagdrempelig inzage te krijgen in de hulpverleningsplannen van de Buurteams, het liefst realtime.

3

Zorg ervoor dat er bij het maken van (toekomstige) gemeentelijke regels en beleid, als het gaat om zaken die kinderen raken, de Kinderrechtentoets van de Kinderombudsman wordt gebruikt.

Wij staan sympathiek ten opzichte van uw aanbeveling. Een eerste blik op de kinderrechtentoets wijst uit dat wij al grotendeels op deze manier werken aan beleidsvorming, zeker waar het gaat om richtinggevend beleid voor het domein van jeugd en gezin, maar constateren tegelijkertijd dat de toets helpend kan zijn voor zorgvuldige en transparante besluitvorming en expliciete afwegingen in de breedte van de gemeentelijke beleidsvorming.

De mogelijkheden die de kinderrechtentoets biedt willen we nader verkennen. Besluitvorming over de toepassing van de toets zal plaatsvinden na de gemeenteraadsverkiezingen van volgend jaar.

Brief beëindiging onderzoek klacht over rookoverlast Ark van Oost

1

Borg het horen van klagers als fundamenteel onderdeel en uitgangspunt van professionele in haar klachtenregeling(en), werkinstructies en professionele houding van medewerkers die betrokken zijn bij klachtbehandeling.

Reactietermijn loopt nog.

Vooronderzoek naar klacht

1

Vragen gesteld over de wijze van klachtafhandeling.

Reactie gemeente 4 februari 2026:

Mate van betrokkenheid in klachtenprocedure door de concernmanager: De concernmanager is klachtbesliser maar staat in de huidige inrichting van de klachtenprocedure op enige afstand van de klachtbehandeling. Dit aspect wordt meegenomen in het traject Doorontwikkeling klachten. In de tussentijd hebben wij wel aandacht voor de rol van concernmanager. Dit heeft ertoe geleid dat bij deze klachtafhandeling de concernmanager – voordat deze de klachtbeslissing voorgelegd kreeg – eerst meegenomen is in de bevindingen om deze te toetsen met de bevindingen van de managers/ beklagden.

## BIJLAGE 2 WETTELIJK KADER

De werkzaamheden van de gemeentelijke ombudsman vinden plaats binnen een duidelijk juridisch en organisatorisch kader. De ombudsfunctie biedt inwoners een onafhankelijke en laagdrempelige mogelijkheid om vragen of klachten over gemeentelijk handelen aan de orde te stellen en draagt bij aan transparantie, zorgvuldigheid en verbetering van de dienstverlening. De wettelijke basis en reikwijdte van de ombudsman, de verhouding tot interne klachtbehandeling en de rechten van inwoners worden primair bepaald door de Algemene wet bestuursrecht (Awb), de Gemeentewet, lokale verordeningen die de gemeentelijke ombudsfunctie regelen, de Behoorlijkheidswijzer en de Venice Principles.

### ALGEMENE WET BESTUURSRECHT

TITEL 9.2 VAN DE ALGEMENE WET BESTUURSRECHT MAAKT EEN SCHERP ONDERSCHIED TUSSEN INTERNE KLACHTBEHANDELING EN EXTERNE, ONAFHANKELIJKE TOETSING DOOR DE OMBUDSMAN. SOMMIGE GEMEENTEN TYPEREN DE OMBUDSMAN ALS 'TWEDELIJNSKLACHTBEHANDELAAR'. DEZE TERM KOMT ECHTER NIET VOOR IN DE ALGEMENE WET BESTUURSRECHT (AWB) EN DOET BOVENDIEN OOK GEEN RECHT AAN DE WETTELIJKE ROL VAN DE OMBUDSMAN.

Artikel 9:18 Awb bepaalt dat iedere inwoner het recht heeft om de Ombudsman schriftelijk te verzoeken onderzoek te doen naar het handelen van een bestuursorgaan. Wel geldt op grond van artikel 9:20 Awb dat een inwoner in beginsel eerst een klacht indient bij het bestuursorgaan zelf. De wet maakt hierop echter belangrijke uitzonderingen. Zo hoeft een inwoner deze stap niet te zetten als dit redelijkerwijs niet van hem kan worden verwacht (artikel 9:20 lid 1 Awb). In de toelichting bij de wet worden voorbeelden genoemd, zoals een ernstig verstoorde verhouding tussen inwoner en bestuursorgaan, klachten over structurele knelpunten en situaties waarin sprake is van spoedeisendheid.

Met name bij spoed of een urgente situatie vraagt de Ombudsman Nijmegen niet van inwoners om zich eerst tot de gemeente te wenden. Signalen waarbij spoed een rol speelde waren onder andere door schaarste op het gebied van wonen, zorg, jeugdhulp en onderwijs.

Daarnaast kent de Awb de zogenoemde interventiemethode (artikel 9:23 onder l Awb). Dit betekent dat de Ombudsman kan afzien van een formeel onderzoek als na tussenkomst van de ombudsman het probleem voldoende is opgelost.

Deze methode is bedoeld voor situaties waarin een inwoner belang heeft bij een snelle oplossing en waarin wordt verwacht dat ingrijpen effectief is. Vaak leidt dit tot een snelle en praktische oplossing, zonder dat een onderzoeksrapport nodig is.

De wetgever heeft expliciet aangegeven dat deze interventie zowel kan plaatsvinden terwijl de klacht nog bij het bestuursorgaan ligt, als tijdens een lopend onderzoek bij de Ombudsman. De Ombudsman heeft dus de bevoegdheid om te interveniëren, ook als de gemeente de klacht nog behandelt. Van deze mogelijkheid wordt regelmatig gebruik gemaakt, bijvoorbeeld wanneer een oplossing binnen bereik ligt.

Tot slot heeft de Ombudsman de bevoegdheid om uit eigen beweging onderzoek te doen (artikel 9:26 Awb). Dit onderzoek hoeft niet gebaseerd te zijn op individuele klachten. De Ombudsman beschikt daarbij over ruime bevoegdheden, zoals het opvragen van informatie, het horen van getuigen, het inschakelen van deskundigen en het betreden van locaties (artikelen 9:31 tot en met 9:34 Awb). Het doel hiervan is om structurele problemen die meerdere inwoners raken zichtbaar te maken en bij te dragen aan verbetering van beleid en uitvoering.

Gelet op deze wettelijke bevoegdheden is de aanduiding 'tweedelijnsklachtbehandelaar' te beperkt. De Awb positioneert de Ombudsman nadrukkelijk als een onafhankelijke en actieve voorziening, met bevoegdheden die ook gelden wanneer een klacht nog bij de gemeente in behandeling is.

## GEMEENTEWET

Hoofdstuk IVc van de Gemeentewet regelt de positie van de Ombudsman en waarborgt zijn onafhankelijkheid. Het bepaalt dat de Ombudsman door de gemeenteraad wordt benoemd en geen instructies mag ontvangen over individuele onderzoeken. Daarnaast legt artikel 81t vast dat het college, op voordracht van de Ombudsman, arbeidsovereenkomsten aangaat met het personeel dat nodig is voor een goede uitoefening van zijn werkzaamheden. Het personeel verricht geen werkzaamheden voor een bestuursorgaan naar wiens gedraging de Ombudsman onderzoek kan instellen en is uitsluitend aan de Ombudsman verantwoording schuldig voor de werkzaamheden die het voor hem verricht.

Volgens artikel 81u zendt de Ombudsman jaarlijks een verslag van zijn werkzaamheden aan de gemeenteraad, waarmee verantwoording en transparantie worden geborgd. Artikel 81v bepaalt dat de Ombudsman een door de raad bij verordening vastgestelde vergoeding ontvangt voor zijn werkzaamheden, inclusief een tegemoetkoming in de kosten.

Samen zorgen deze bepalingen ervoor dat de Ombudsman zijn taak onafhankelijk, zorgvuldig en professioneel kan uitvoeren, met de benodigde organisatorische en financiële randvoorwaarden om effectief te functioneren binnen de gemeentelijke structuur.

## VERORDENINGEN

De [Verordening gemeentelijke Ombudsman Nijmegen](#) geeft, aanvullend op de Gemeentewet en Algemene wet bestuursrecht nog de volgende bevoegdheden aan de Ombudsman:

- De Ombudsman treedt tevens op als gemeentelijke Kinderombudsman (art. 2)
- De Ombudsman kan (ook) mondelinge verzoeken in behandeling nemen en verzoeker behulpzaam zijn bij op schrift stellen verzoek (art. 9).
- Ombudsman kan als bemiddelaar optreden tussen verzoeker en bestuursorgaan met als

doel te komen tot een onderlinge oplossing (art. 9).

- De Ombudsman kan zowel gevraagd als ongevraagd advies uitbrengen aan het College in verband met de behandelde klachten, zowel op individuele als beleidsmatige casussen (art. 9).
- De Ombudsman kan het bevoegde orgaan verzoeken om de uitvoering van een bepaald besluit of regeling voor bepaalde tijd op te schorten (art. 10).
- De Ombudsman kan na het afsluiten van een onderzoek de raad inlichten over zijn bevindingen en oordeel (artikel 11).

Verder regelt de Verordening dat de Ombudsman elk jaar voor 1 april haar jaarverslag opstelt, inclusief een financiële verantwoording (artikel 11). Het jaarverslag wordt door de raad in zijn vergadering behandeld, binnen drie maanden na ontvangst.

De rechtspositie van de Ombudsman en plaatsvervangend Ombudsman is geregeld in de [Verordening rechtspositie gemeentelijke ombudsman Nijmegen](#). Deze verordening regelt zaken zoals zijn benoeming, ontslag en bezoldiging ten tijde van ziekte. Ten tweede waarborgt en onderstreept deze verordening de onafhankelijke positie van de Ombudsman ten opzichte van de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nijmegen.



## BEHOORLIJKHEIDSWIJZER

Het is belangrijk dat de gemeente behalve rechtmatig ook behoorlijk handelt. Want de gemeente kan alles volgens wet- en regelgeving doen en tóch onbehoorlijk handelen. Bijvoorbeeld omdat de uitkomst voor de inwoner niet is wat met de wet of het beleid wordt bedoeld. Behoorlijkheid gaat

over een gemeente die naast de inwoner staat en hulp biedt wanneer dat nodig is. Behoorlijkheid betekent ook dat de gemeente bij alles wat ze doet rekening houdt met het perspectief van de inwoner. Want uiteindelijk is de gemeente er voor haar inwoners en niet andersom. De inwoner wil zich gehoord en gezien voelen.

De Ombudsman beoordeelt of de gemeente behoorlijk heeft gehandeld volgens de normen en vereisten van de Behoorlijkheidswijzer die, samen met lokale ombudsmannen, is opgesteld door de Nationale ombudsman.

In de [Behoorlijkheidswijzer](#) staan (4) kernwaarden centraal die de kern van behoorlijk handelen beschrijven en waaraan de Ombudsman gedragingen van de gemeente toetst:

- **De overheid heeft goed contact met de burger.** Goed contact tussen burger en overheid is niet voor niets de eerste kernwaarde. Goed is een basisvoorwaarde voor een prettig en rechtvaardig ervaren contact met de overheid. Als het misgaat en inwoners bij de ombudsman aankloppen, gaat er vaak iets in dit contact niet goed.
- **De overheid zet inwoners centraal en doet wat nodig is.** Bij de kernwaarde 'de overheid zet inwoners centraal en doet wat nodig is' gaat het over de inhoudelijke of 'materiële' eisen die behoorlijkheid aan het handelen van de overheid richting inwoners stelt. Dus: wat is er nodig in de situatie van de burger waarmee de overheid te maken heeft?
- **De overheid werkt voor alle burgers.** De derde kernwaarde gaat erover dat de overheid levert voor de burger en zorg draagt voor een gelijkwaardige behandeling van inwoners. Dus niet alleen voor sommige maar voor alle burgers werkt. Dat betekent dat de overheid in sommige situaties extra stappen zet in het contact met burgers, bijvoorbeeld om te zorgen dat de overheid voor iedereen toegankelijk is.
- **De overheid is eerlijk.** De eerlijke overheid is een integere en onpartijdige overheid. Deze kernwaarde gaat ook over hoe de overheid zich opstelt in procedures en burgers dus eerlijke kansen geeft. Een eerlijke overheid is transparant en geeft dus inzicht in hoe ze tot een bepaald handelen komt.

## VENICE PRINCIPLES

De European Commission on Democracy through Law (Venetië-commissie), een adviesorgaan van de Raad van Europa, heeft in 2019 uitgangspunten vastgesteld voor de bescherming en versterking van ombudsmaninstituten. Deze [Venice Principles](#) vormen een internationale set van juridische standaarden die essentieel zijn voor het goed en onafhankelijk functioneren van ombudsmannen in een democratische rechtsstaat.

Op grond van de Venice Principles moeten ombudsmannen hun taak kunnen uitvoeren zonder enige vorm van druk — functioneel, institutioneel én persoonlijk. De Ombudsman mag geen opdrachten krijgen van het even welke autoriteiten. Ook mag hij/zij opdrachten van de autoriteiten niet opvolgen (artikel 14).

De staat (Nederland) dient de Ombudsman te ondersteunen en beschermen en zich te onthouden van acties die haar onafhankelijkheid ondermijnen (artikel 1). Verder dient de staat de Ombudsman te ondersteunen met voldoende personeel en voldoende en onafhankelijke budgettaire middelen om de volledige, onafhankelijke en effectieve uitvoering van zijn verantwoordelijkheden en functies te waarborgen (artikel 21 en 22).

De Ombudsman heeft verder onbeperkte toegang tot alle relevante documenten, databases en materialen, inclusief die welke anderszins wettelijk beschermd of vertrouwelijk zijn (artikel 16) en kan eisen dat ambtenaren en autoriteiten binnen een redelijke door de Ombudsman gestelde termijn reageren (artikel 17).

Verder kan de Ombudsman (ook) oordelen over gedragingen van private partijen voor zover deze een publieke taak uitoefenen (oftewel: uitbestede publieke taken).

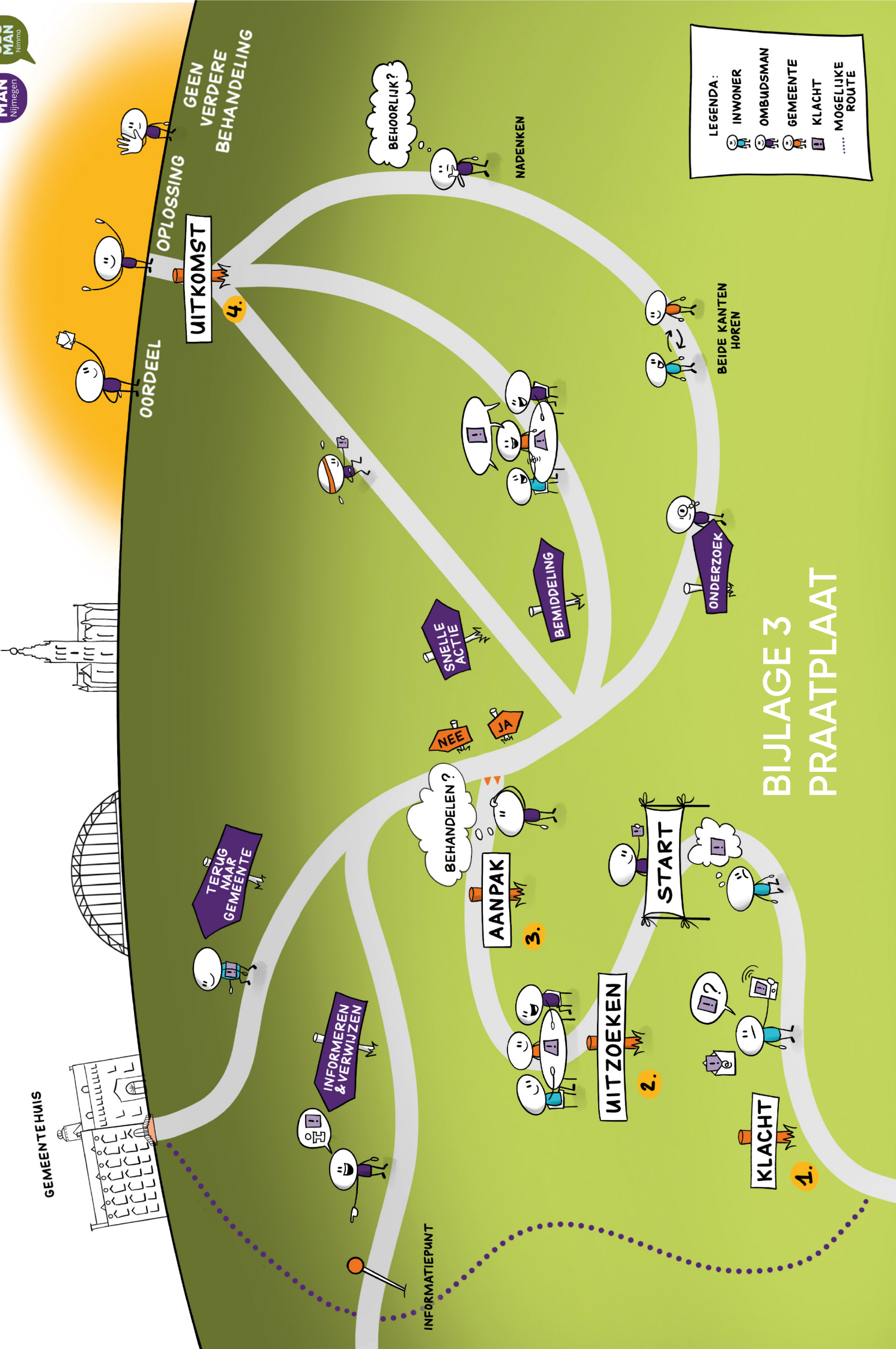
De ruimte taakopvatting van ombudsmannen (met beroep op artikel 13) kan op steun rekenen van de overheid. Het kabinet onderschrijft dat de gemeente aanspreekbaar moet blijven op uitbestede gemeentelijke taken. Ook vindt het kabinet<sup>26</sup> dat burgers klachten moeten kunnen indienen over gemeenten en over aanbieders van uitbestede gemeentelijke taken. De Ombudsman kan erop toezien dat private partijen een professionele interne

klachtprocedure faciliteren en dat ze hun publieke taak op een behoorlijke wijze uitvoeren.

Hoewel de Principles vaak in een internationale context worden genoemd, gelden ze evenzeer voor lokale overheden. Ze benadrukken dus dat een ombudsman onafhankelijk moet kunnen opereren, toegankelijk moet zijn voor burgers, en systematische terugkoppeling en aanbevelingen moet kunnen geven.

Voor gemeenten betekent dit dat het naleven van deze principes niet vrijblijvend is. Burgers hebben recht op een vertrouwenspersoon die eerlijk en onbevooroordeeld naar hun klachten kijkt, en een lokale ombudsman die dit kan doen draagt bij aan vertrouwen in de gemeentelijke overheid, transparantie en kwaliteitsverbetering. Met andere woorden: het is geen ver-van-mijn-bedshow; de principes helpen gemeenten directer, eerlijker en beter te functioneren richting hun inwoners.

# WERKWIJZE OMBUDSMAN NIJMEGEN



**LEGENDA:**

- INWONER
- OMBUDSMAN
- GEMEENTE
- KLACHT
- MOGELIJKE ROUTE
- ...

## BIJLAGE 3 PRAATPLAAT

GEMEENTEHUIS

OORDEEL

UITKOMST

OPLOSSING

GEEN  
VERDERE  
BEHANDELING

INFORMATIEPUNT

NADENKEN

BEHOORLIJK?

BEIDE KANTEN  
HOREN

ONDERZOEK

BEMIDDELING

SNELLE  
ACTIE

AANPAK

WITZOEKEN

START

KLACHT

TERUG  
NAAR  
GEMEENTE

INFORMEREN  
& VERWIJZEN

NEE

JA

1.

2.

3.

4.

# BIJLAGE 4 WERKBEZOEKEN EN EVENEMENTEN OMBUDSMAN NIJMEGEN

## OVERZICHT VAN DE WERKBEZOEKEN EN EVENEMENTEN OMBUDSMAN IN 2025

### DE OMBUDSMAN ALS VERBINDER

18 februari – Kennismakingsbijeenkomst netwerk Ombudsmannen regio Gelderland & Nationale ombudsman (Wijkcentrum Burghardt)

11 juni – Bijdrage aan bijeenkomst over versterking van lokale ombudsfuncties

19 juni – Werkbezoek Ombudsman Utrecht (met plaatsvervangend ombudsman en Ombudscommissie 's-Hertogenbosch)

24 juni – Vervolgbijeenkomst netwerk Ombudsmannen regio Gelderland & Nationale ombudsman (Wijkcentrum Burghardt)

3 juli – Werkbezoek Ombudsman Groningen (met plaatsvervangend ombudsman)

3 november – Aanwezig bij lancering derde lichter CFC-gemeenten (Den Haag)

4 november – Deelname bijeenkomst Vereniging voor Klachtrecht

### DE OMBUDSMAN EN DE DEMOCRATISCHE DIALOOG

7 maart – Deelname bijeenkomst Vrouwennetwerk Bestuursrecht (Den Haag, Internationale Vrouwendag)

3 april – Deelname Alex Brenninkmeier Dialoog: 'Wie bepaalt de toekomst van de democratie?'

10 september – Informele sessie voor raadsleden over Zorgenbrief Hulpmiddelen WMO

22 oktober – Informele sessie voor raadsleden, burgemeester, griffie en rekenkamer + presentatie bevindingen eerste halfjaar Ombudsman Nijmegen (Wijkcentrum Burghardt)

3 december – Bijdrage aan informele sessie voor raadsleden over Verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp

10 december – Bijdrage aan informatiebijeenkomst voor raadsleden over Verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp

### DE OMBUDSMAN EN DE MENSELIJKE MAAT

12 maart – Bijdrage Expertmeeting 'Menselijke maat in dienstverlening' voor raadsleden (Wijkcentrum Burghardt)

26 november – Vervolggesprek menselijke maat in dienstverlening

9 december – Deelname Stadsgesprek Menselijke maat (Cultureel Centrum Brebl)

19 november – Bijdrage bijeenkomst Financiële bestaanszekerheid voor raadsleden (Wijkcentrum Burghardt)

31 oktober – Inhoudelijke bijdrage Expertmeeting alimentatie voor rechters en raadsheren (Utrecht)

### DE OMBUDSMAN EN KINDEREN & JONGEREN

19 maart – Kennismaking met Jongerenraad

25 maart – Werkbezoek ROC-studenten aan Ombudsman (gastcollege)

26 maart – In gesprek met kinderen van een basisschool over kinderrechten

27 maart – Werkbezoek ROC-studenten Yvonne aan Ombudsman (gastcollege)

14 april – Kennismaking met Kinderraad

6 mei – Organisatie Kinderrechtenfestival voor 60 basisschoolleerlingen (Wijkcentrum Burghardt)

### DE OMBUDSMAN ZICHTBAAR IN DE STAD

8 maart – Deelname Iftar 'Wij zijn Nijmeegs' (Cultuurhuis Lindenburg)

9 oktober – Werkbezoek Daklozenfestival gemeente Nijmegen.

## Eindnoten

1 <https://www.wrr.nl/documenten/2020/09/15/doenvermogen>

2 Zie hiervoor ook punt 4 in de Zorgenbrief van de Ombudsman Nijmegen en de verwijzing naar hoogleraar staatsrecht Hansko Broeksteeg die aangeeft dat burgers door overschatting van hun doenvermogen juist kwetsbaarder worden. En onderzoek (Verdwaalde verantwoordelijkheid, nog te publiceren) van mr. B. Kerssies, senior-onderzoeker bij Lectoraat Begrijpelijk en Toegankelijk Recht van de HAN. Hij geeft aan dat de gemeente het doenvermogen moet faciliteren. En laat zien dat het juridisch doenvermogen niet alleen van de inwoner zelf afhangt, maar ook van hoe de juridische context is ingericht.

3 Motie PvdA c.s. over Ombudsfunctie naar aanleiding van Raadsvoorstel Doorontwikkeling toegang en hulpverlening voor volwassenen en jeugd, december 2019.

4 Motie SP en GroenLinks "In Nijmegen geen klager meer van het kastje naar de muur", januari 2020.

5 Bron: Nederlandse School voor Openbaar Bestuur (NSOB). [In het oog van de orkaan](#): Onderzoek naar de rol, positie en bevoegdheden van lokale ombudsmannen in een veranderende context. NSOB.

6 Zie de [Visie op professionele klachtbehandeling](#) (p. 7).

7 De methodische werkwijze betekent concreet dat iedere klacht wordt geregistreerd en geanalyseerd aan de hand van vooraf vastgestelde thema's en onderwerpen. Deze thema's sluiten aan bij maatschappelijke opgaven en bij de zorgen en ervaringen die inwoners delen, zoals toegang tot voorzieningen, bestaanszekerheid en de wijze waarop de overheid communiceert en omgaat met klachten. Door deze vaste indeling kan de Ombudsman jaarlijks vergelijken waar verschuivingen optreden en waar problemen hardnekkig blijken

8 Hiermee wordt een persoonlijke overdracht bedoeld.

9 Een verzoeker is degene die een klacht bij de Ombudsman indient. Hij verzoekt de Ombudsman een onderzoek in te stellen.

10 Een Signaalbrief dient om tijdig aandacht te vragen voor (mogelijke) risico's of knelpunten die bestuurlijke aandacht verdienen.

11 Een Zorgenbrief wordt ingezet wanneer sprake is van concrete of aanhoudende of structurele problemen die vragen om bestuurlijke aandacht en spoedig handelen.

12 PMM is de landelijke hulpstructuur bij het Rijk voor professionals, voor complexe multiproblematiek in het sociaal domein.

13 De overheid geeft burgers op eigen initiatief de informatie die ze nodig hebben en ze geeft burgers informatie als ze daarom vragen. De informatie moet kloppen, volledig, duidelijk en voldoende specifiek zijn.

14 Quote van de Kinderombudsman Nijmegen.

15 [Quote](#) van de Nijmeegse \*Jack met wie de Kinderombudsman Nijmegen meermaals sprak.

16 Artikel 7 Verordening gemeentelijke ombudsman Nijmegen.

17 Onder "Overige kosten" vallen kosten voor opleidingen, aanschaf hardware, communicatie etc.

18 Zie hiervoor ook mijn Zorgenbrief.

19 De overheid zorgt dat haar dienstverlening werkt voor de burger. Burgers moeten makkelijk contact op kunnen nemen, snel bij het juiste loket uitkomen en de informatie kunnen begrijpen. Werken voor alle burgers betekent voor overheidsprofessionals: burgers actief opzoeken, luisteren, doen wat nodig is en burgers wijzen op hun rechten en de voorzieningen die er voor hen zijn.

20 De overheid geeft burgers op eigen initiatief de informatie die ze nodig hebben en ze geeft burgers informatie als ze daarom vragen. De informatie moet kloppen, volledig, duidelijk en voldoende specifiek zijn.

21 De overheid zorgt dat haar dienstverlening werkt voor de burger. Burgers moeten makkelijk contact op kunnen nemen, snel bij het juiste loket uitkomen en de informatie kunnen begrijpen. Werken voor alle burgers betekent voor overheidsprofessionals: burgers actief opzoeken, luisteren, doen wat nodig is en burgers wijzen op hun rechten en de voorzieningen die er voor hen zijn.

22 Het is voor burgers belangrijk dat de overheid zo snel mogelijk reageert en laat weten wanneer iemand een reactie kan verwachten. Zo weten burgers waar ze aan toe zijn en kunnen ze bij de overheid aan de bel trekken als een reactie uitblijft. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid probeert zoveel mogelijk sneller te handelen. Als ze meer tijd nodig heeft, laat ze dat zo snel mogelijk weten. Ook laat ze weten binnen welke – redelijke – termijn ze alsnog handelt. Het vereiste van voortvarendheid hangt ook samen met de vereisten van goede informatieverstrekking en goede motivering. Als de overheid goed uitlegt waarom zaken tijd kosten is dat vaak beter te accepteren.

23 De overheid zorgt dat haar dienstverlening werkt voor de burger. Burgers moeten makkelijk contact op kunnen nemen, snel bij het juiste loket uitkomen en de informatie kunnen begrijpen. Werken voor alle burgers betekent voor overheidsprofessionals: burgers actief opzoeken, luisteren, doen wat nodig is en burgers wijzen op hun rechten en de voorzieningen die er voor hen zijn.

24 De overheid geeft burgers op eigen initiatief de informatie die ze nodig hebben en ze geeft burgers informatie als ze daarom vragen. De informatie moet kloppen, volledig, duidelijk en voldoende specifiek zijn.

25 Het is voor burgers belangrijk dat de overheid zo snel mogelijk reageert en laat weten wanneer iemand een reactie kan verwachten. Zo weten burgers waar ze aan toe zijn en kunnen ze bij de overheid aan de bel trekken als een reactie uitblijft. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid probeert zoveel mogelijk sneller te handelen. Als ze meer tijd nodig heeft, laat ze dat zo snel mogelijk weten. Ook laat ze weten binnen welke – redelijke – termijn ze alsnog handelt. Het vereiste van voortvarendheid hangt ook samen met de vereisten van goede informatieverstrekking en goede motivering. Als de overheid goed uitlegt waarom zaken tijd kosten is dat vaak beter te accepteren.

26 Vgl. Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Kamerbrief 17 juli 2022, Reactie op jaarverslagen 2021 van de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman, p. 7.