



Visie op dienstverlening

De Nijmegenaar centraal

Inhoud

Samenvatting	3
1. Inleiding	5
1.1. In gesprek met de stad	5
1.2. Uitvoering van de visie	5
1.3. Leeswijzer	5
2. Context en ontwikkelingen	6
2.1. Trends en ontwikkelingen	6
2.2. Beleidscontext	6
3. Visie op dienstverlening	7
3.1. Dienstverlening: waar hebben we het over	7
3.2. De Nijmegenaar staat centraal in onze dienstverlening	7
4. Een passend kanaal voor iedere Nijmegenaar	9
4.1. Zicht op de Nijmegenaar	10
4.2. De gehele klantreis	10
4.3. Gelijkwaardige kanalen	10
5. Samen werken aan dienstverlening	13
5.1. Werken volgens standaarden	13
5.2. Ontwerp voor iedereen	13
5.3. Houding, gedrag en vaardigheden	14
5.4. Continu meten en verbeteren	15
6. Zo min mogelijk drempels	16
6.1. Een zo eenvoudig mogelijk geheel	16
6.2. Zo proactief mogelijk	17
Aanvullingen raadsbehandeling december 2025	
7. Menselijke maat in de dienstverlening	19
Colofon	20

Samenvatting

In de visie op dienstverlening staat hoe de gemeente Nijmegen wil dat haar dienstverlening is. Met dienstverlening bedoelen we de dingen die Nijmegenaren bij de gemeente kunnen regelen, zoals paspoorten, uitkeringen en vergunningen. Het gaat ook over hoe de gemeente met Nijmegenaren communiceert en hoe de gemeente belangrijke informatie geeft aan Nijmegenaren.

Sommige mensen hebben minder vertrouwen in de overheid. Dat komt bijvoorbeeld door moeilijke regels en doordat het contact met de overheid soms lastig is. De gemeente is ook een onderdeel van de overheid. Veel dingen moeten Nijmegenaren regelen bij de gemeente, zoals uitkeringen en paspoorten. Zij kunnen niet ervoor kiezen om dit ergens anders te doen. Daarom is het extra belangrijk dat onze dienstverlening goed is.

De visie op dienstverlening van de gemeente Nijmegen

De Nijmegenaar staat centraal in de dienstverlening van de gemeente Nijmegen. Daarmee bedoelen we dat Nijmegenaren makkelijk dingen kunnen regelen bij de gemeente en met ons kunnen communiceren, en dat Nijmegenaren duidelijke en juiste informatie van ons krijgen. Om daarvoor te zorgen willen we betrouwbaar, inclusief, Nijmegenaar-gedreven en toekomstgericht zijn. Hieronder staat wat we daarmee bedoelen.

Betrouwbaar: Nijmegenaren moeten weten wat ze van ons kunnen verwachten. Daarom doen we zoveel mogelijk volgens standaarden, en zijn we duidelijk over wat we doen en waarom we dat doen. Onze dienstverlening moet ook veilig zijn.

Inclusief: We willen dat alle Nijmegenaren goed dingen bij ons kunnen regelen en met ons kunnen communiceren, ook bijvoorbeeld mensen met een beperking. We helpen Nijmegenaren waar dat nodig is.

Nijmegenaar-gedreven: We gaan in gesprek met Nijmegenaren, doen onderzoek en leren van ervaringsdeskundigen over wat Nijmegenaren nodig hebben van de gemeente en hoe we het makkelijker kunnen maken om dingen bij de gemeente te regelen.

Toekomstgericht: We blijven onze dienstverlening ontwikkelen, zodat ook in de toekomst Nijmegenaren goed dingen bij de gemeente kunnen regelen.

Drie doelen

We werken aan drie doelen om ervoor te zorgen dat onze dienstverlening betrouwbaar, inclusief, Nijmegenaar-gedreven en toekomstgericht is.

Doel 1: Nijmegenaren kunnen contact met ons hebben op een manier die bij hen past

Nijmegenaren kunnen kiezen of zij digitaal (bijvoorbeeld via de website) of niet-digitaal (bijvoorbeeld telefonisch of aan de balie) contact met ons hebben. Het maakt niet uit welke manier van contact de Nijmegenaar kiest. Nijmegenaren worden goed geholpen en we geven informatie die voor hen belangrijk is. Door informatie van Nijmegenaren goed bij te houden kunnen we hen sneller en beter helpen.

Doel 2: We werken samen met elkaar, met de Nijmegenaar en met samenwerkingspartners om onze dienstverlening beter te maken

We willen dat zo veel mogelijk Nijmegenaren goed en makkelijk dingen kunnen regelen bij de gemeente. We willen Nijmegenaren gelijk behandelen. Daarom helpen we hen zoveel mogelijk op dezelfde manier. Maar soms wordt iemand dan niet goed geholpen. Dan leveren we maatwerk. Dat betekent dat we iemand op een andere manier helpen dan normaal. We werken aan onze houding en ons gedrag om Nijmegenaren goed te helpen. We doen onderzoek en vragen ervaringsdeskundigen (mensen die bijvoorbeeld weten hoe het is als je niet goed kunt lezen of schrijven) hoe we dit beter kunnen doen. We werken daarin ook samen met onze samenwerkingspartners (organisaties waar de gemeente mee samenwerkt), zoals de Stips.

Doel 3: We maken onze dienstverlening zo makkelijk mogelijk voor Nijmegenaren

We willen dat Nijmegenaren niet meer dingen hoeven te regelen dan nodig om gebruik te maken van onze diensten. We vertellen Nijmegenaren over diensten en regelingen (bijvoorbeeld ondersteuning bij het inkomen) waar zij misschien recht op hebben. Soms weten we zeker dat iemand ergens recht op heeft, bijvoorbeeld hulp bij het inkomen. Dan kijken we of we het kunnen geven zonder dat de Nijmegenaar er eerst om moet vragen. Als we op deze manier per ongeluk iemand iets geven die daar toch geen recht op had, dan vragen we het meestal niet terug.

Hoe gaan we dit doen?

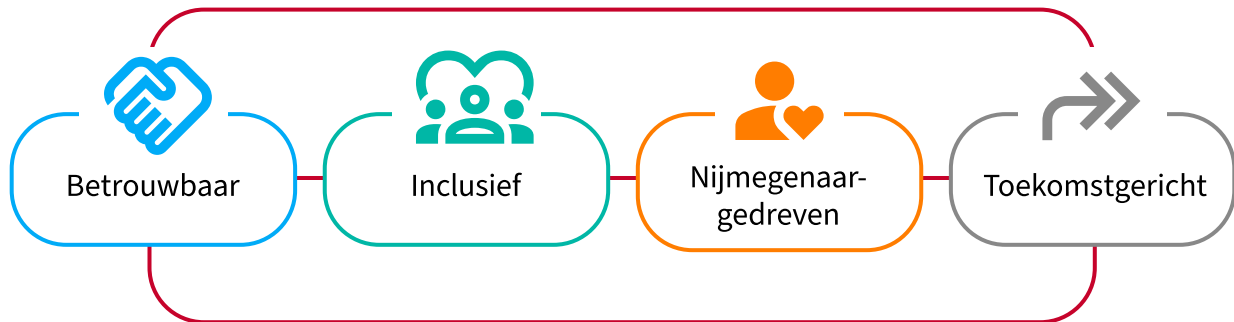
We doen al veel om Nijmegenaren goed te helpen. Maar het kan altijd beter. De komende jaren werken we aan de doelen die hierboven staan. Dat beschrijven we in een uitvoeringsagenda. Daarin staat welke acties we gaan uitvoeren.

Visie op dienstverlening



Centrale dienstverleningswaarden

Onze dienstverlening is...



Drie doelen in onze dienstverlening



1. Inleiding

De samenleving groeit en wordt steeds complexer. Dat komt bijvoorbeeld door de groeiende digitalisering en internationalisering. Dat biedt kansen, maar het brengt ook nieuwe opgaven met zich mee. Ook weten we dat het vertrouwen in de overheid onder druk staat. Dat komt bijvoorbeeld door de toeslagenaffaire, ingewikkelde regelgeving en aanvraagprocedures, en dat de overheid als afstandelijk en moeilijk te bereiken wordt ervaren. Er is behoefte aan meer menselijke maat in de dienstverlening van de overheid. Dat merken we ook in Nijmegen.

Dienstverlening is een kerntaak van de gemeente Nijmegen. In de hele organisatie zijn we ermee bezig, op allerlei verschillende manieren. Van evenementenvergunningen tot huwelijken. Van de invoering van zero-emissiezones tot gebiedsontwikkeling. Van de website tot in de wijk. Nijmegenaren kunnen in de meeste gevallen niet kiezen of zij hun zaken bij ons regelen, of ergens anders. We hebben een zogenoemde ‘monopoliepositie’. Daarom is het extra belangrijk dat onze dienstverlening goed is.

Eén duidelijke, overkoepelende visie op dienstverlening gaat hieraan bijdragen. Deze visie houdt rekening met de veranderingen in de samenleving. En focust niet alleen op individuele processen of interacties, maar op de ervaring van de Nijmegenaar van onze dienstverlening als geheel. Met deze visie werken we toe naar een eenduidige en samenhangende inrichting en uitvoering van onze dienstverlening. Zodat Nijmegenaren weten wat ze van ons mogen verwachten. Zodat iedereen gelijkwaardig gebruik kan maken van diens rechten. Zodat we het niet alleen vóór maar vooral ook mét de Nijmegenaar doen. En zodat onze dienstverlening niet alleen vandaag de dag goed is, maar ook klaar is voor de toekomst. Kortom, zodat de Nijmegenaar in al onze dienstverlening centraal staat.

1.1. In gesprek met de stad

Een visie op dienstverlening bedenken wij niet alleen. Voor het maken van deze visie zijn wij op verschillende manieren in gesprek geweest met Nijmegenaren. Zo zijn er verschillende

onderzoeken uitgevoerd waarin Nijmegenaren hun mening en ideeën konden delen over onze dienstverlening, zoals een behoefteonderzoek. Aan ondernemers is hun mening gevraagd in de Ondernemerspeiling. We voeren doorlopend klanttevredenheidsonderzoeken uit op verschillende onderdelen van onze dienstverlening. We werken samen met ervaringsdeskundigen met een licht verstandelijke beperking (LVB) in het project *LVB in de gemeente*. We voeren regelmatig gesprekken met samenwerkingspartners als de Stips en het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO). We zijn langs geweest bij de cliëntenraad Participatiewet naar aanleiding van het rekenkamerrapport *Samen de vrijblijvendheid voorbij!* En we zijn in gesprek geweest met leden van de adviescommissie JMG (Jeugd, maatschappelijke opvang- en gehandicaptenbeleid). Er is advies gevraagd op de visie aan de adviescommissies Kleurrijk Samenleven Nijmegen, Regenboog-Raad, Seniorenraad, JMG en de Cliëntenraad participatiewet Nijmegen. De JMG en de Seniorenraad hebben een advies uitgebracht.¹

*Het gesprek over dienstverlening is nooit af.
Wij blijven doorlopend het gesprek voeren met de stad.*

1.2. Uitvoering van de visie

De financiële middelen die gekoppeld worden aan de uitvoering van deze visie op dienstverlening zijn onderdeel van de Stadsbegroting 2026-2029. Op basis van de toegekende middelen wordt deze visie vertaald naar uitvoering in een uitvoeringsagenda. Deze uitvoeringsagenda is een levend document. Er wordt jaarlijks gekeken wat er uitgevoerd kan worden. Ook volgt er jaarlijks een evaluatie.²

1.3. Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt de context waarbinnen deze visie tot stand is gekomen kort beschreven. In hoofdstuk drie volgt de kern van de Nijmeegse visie op dienstverlening. Hierin worden vier waarden beschreven die centraal staan in onze dienstverlening. In hoofdstuk 4, 5 en 6 worden de drie doelen beschreven die volgen uit deze centrale dienstverleningswaarden.

¹ In de reactiebrieven van het college is te lezen hoe de adviezen zijn verwerkt in deze visie.

² Dit is ook aangekondigd in het [plan van aanpak](#) volgend op het rekenkamerrapport *Samen de vrijblijvendheid voorbij!*

2. Context en ontwikkelingen

2.1. Trends en ontwikkelingen

Sinds het coalitieakkoord 2022-2026 *Ons Nijmegen, Stad van iedereen* is er tijdelijk extra inzet op de verbetering van de dienstverlening. Een huidige stand van zaken van de gemeentelijke dienstverlening is (voor een deel) te volgen in de Stads- en wijkmonitor. De informatievoorziening en dienstverlening van de gemeente zijn ook onderzocht door de gemeentelijke Rekenkamer. Naar aanleiding van dit onderzoek heeft het college van burgemeester en wethouders een plan van aanpak opgesteld voor de verbetering van de dienstverlening. Eén van de stappen in dit plan van aanpak is het opstellen van een visie op dienstverlening. Ook is er op 1 januari 2025 een gemeentelijke ombudsman van start gegaan. De gemeente maakt op het moment van schrijven bovendien een organisatieontwikkeling door. Hierbij is het blijven ontwikkelen van onze ambtenaren op het gebied van houding, gedrag, vaardigheden en kennis een belangrijk speerpunt.

Niet alleen in Nijmegen zijn we bezig met het verbeteren van onze dienstverlening. Het is een thema dat bij veel gemeenten en ook op landelijk niveau speelt. Zo is er een overheids-

breed programma Werk aan Uitvoering en zijn er samenwerkingsplatformen voor (semi-)overheden en organisaties om te werken aan de verbetering van dienstverlening, zoals Gebruiker Centraal. Ook wordt er veel samengewerkt binnen de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) aan verschillende programma's en projecten rondom dienstverlening, zoals de Common Ground en MijnServices. Recentelijk is er ook een Nederlandse Digitaliseringsstrategie opgesteld door de Rijksoverheid in samenwerking met, onder andere, de VNG.

2.2. Beleidscontext

Vóór dit visiedocument had de gemeente Nijmegen nog geen overkoepelende visie op dienstverlening vastgesteld. Wel zijn er een aantal kaders vastgesteld door de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders. Bijvoorbeeld de Stadsbegroting³ die elk jaar wordt vastgesteld, en het kader Zorgplicht in de dienstverlening van gemeente Nijmegen.

Op 14 mei 2025 heeft de gemeenteraad een gesprek gevoerd over dienstverlening, aan de hand van de Startnotitie Visie op dienstverlening. Hierbij zijn een aantal mogelijke kaders en keuzes besproken. Het gesprek heeft richting gegeven aan deze visie op dienstverlening.

Dienstverlening is een breed thema, en raakt daarom aan een aantal andere beleidsthema's. Bijvoorbeeld het participatiebeleid *Ons samenwerken met de stad*, het beleidskader Inclusie en het (op moment van schrijven nog door de gemeenteraad vast te stellen) Beleidskader financiële bestaanszekerheid.

Tot slot heeft ook landelijke en Europese wetgeving invloed op onze gemeentelijke dienstverlening. Bijvoorbeeld de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), de Wet open overheid (Woo), de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) en de Verordening Europese digitale identiteit (eIDAS2.0). Ook zijn er wetsvoorstellen die onze dienstverlening kunnen beïnvloeden als deze in werking treden. Zoals het wetsvoorstel Proactieve dienstverlening en het wetsvoorstel Handhaving sociale zekerheid.



³ In de doelenboom staan de ambities en doelen van de gemeente die horen bij de begroting. Ambities en doelen voor dienstverlening staan onder het programma Bestuur en organisatie (2025).

3. Visie op dienstverlening

3.1. Dienstverlening: waar hebben we het over

Bij dienstverlening wordt al gauw gedacht aan de producten en diensten die wij als gemeente leveren, zoals paspoorten of parkeervergunningen. Maar dienstverlening is veel meer dan dat. Het gaat om welke producten en diensten we aanbieden en op welke manier we dat doen. Hoe we Nijmegenaren informeren over zaken die voor hen van belang zijn. En hoe we met Nijmegenaren communiceren over vragen, klachten, complimenten of ideeën die zij hebben. In Nijmegen kijken we naar het **geheel** van de gemeentelijke dienstverlening. Als we het over ‘dienstverlening’ hebben, bedoelen we daarom het volgende:

Dienstverlening is het geheel van:

- De diensten die de gemeente verzorgt;
- Het contact met de Nijmegenaar;
- De communicatie en informatievoorziening richting de Nijmegenaar.

Het gaat hier dan niet alleen om de inhoud van de diensten, het contact en de communicatie. Het gaat ook om de processen die daaraan voorafgaan, oftewel, de totstandkoming van de dienstverlening. Bijvoorbeeld: hoe hebben we bepaald welke diensten we aanbieden? Wie betrekken we daarbij? Hoe richten we de processen in? Tot slot gaat het ook om de vormgeving van onze dienstverlening. In andere woorden, hoe onze dienstverlening eruitziet.

3.2. De Nijmegenaar staat centraal in onze dienstverlening

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



Maar wat betekent het om de Nijmegenaar centraal te zetten in onze dienstverlening?

3.2.1. Vier dienstverleningswaarden

In onze dienstverlening komen een hoop vragen naar voren. Wat is de juiste houding en het juiste gedrag in welke situatie? Welke systemen zetten we in? Hoe richten we onze processen in? Welke afspraken maken we met onze samenwerkingspartners? In welke talen communiceren we naar de Nijmegenaar? Op welke momenten communiceren we? Welke kanalen zetten we in voor welke producten?

Al deze vragen komen uiteindelijk neer op één vraag: *Hoe zetten we de Nijmegenaar centraal in onze dienstverlening?* Het precieze antwoord op deze vraag kan verschillen. Het verstrekken van een inkomensregeling is iets heel anders dan het plaatsen van een openbare bekendmaking. Daarom is het des te belangrijker dat er een eenduidig, overkoepelend kader is voor hoe wij als gemeente onze dienstverlening inrichten en uitvoeren. Zo maakt het niet uit waar in onze dienstverlening Nijmegenaren zich bevinden. Zij worden altijd volgens dezelfde uitgangspunten behandeld.

Of we nu werken aan beleid of aan uitvoering van de dienstverlening, er staan altijd vier dienstverleningswaarden centraal: **betrouwbaar, inclusief, Nijmegenaar-gedreven en toekomstgericht**.⁴

⁴ De waarden zijn gebaseerd op uitgangspunten die de gemeente belangrijk vindt en verschillende gesprekken met de stad. Een toelichting op de totstandkoming van deze vier waarden is te vinden in de [Startnotitie Visie op dienstverlening](#).

Betrouwbaar

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



Bijbehorende begrippen

Een betrouwbare dienstverlening is veilig, ethisch, beschikbaar, transparant, eenduidig, kwalitatief goed, meetbaar, overzichtelijk, en uitlegbaar.

Nijmegenaar-gedreven

Wij spreken niet van 'klanten', maar van Nijmegenaren.⁵ Daarom zijn wij niet klantgedreven, maar Nijmegenaar-gedreven. Onze dienstverlening vormt zich in samenwerking met de Nijmegenaar naar de leefwereld van de Nijmegenaar. We leren de Nijmegenaar kennen door in gesprek te gaan. We gebruiken data, kwantitatief én kwalitatief onderzoek en leren van ervaringsdeskundigen.



Bijbehorende begrippen

Een Nijmegenaar-gedreven dienstverlening is persoonlijk, gebruiksvriendelijk, responsief (open en aanspreekbaar), 'klantgericht' en proactief.

Inclusief

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



Bijbehorende begrippen

Een inclusieve dienstverlening is vriendelijk, respectvol, toegankelijk, passend, gebruiksvriendelijk, vindbaar, eenvoudig, begrijpelijk, en hulpvaardig.

Toekomstgericht

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



Bijbehorende begrippen

Een toekomstgerichte dienstverlening is van deze tijd én toekomstbestendig, efficiënt, slim, snel en oplossingsgericht.

3.2.2. Onze doelen

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

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

Deze doelen staan niet los van elkaar, en zullen elkaar op sommige punten tegenkomen en versterken. In de volgende drie hoofdstukken wordt uitgelegd wat we met deze drie doelen bedoelen.

⁵ In dit document gebruiken we het woord 'klant' alleen wanneer het voor de leesbaarheid niet logisch is om een ander woord te gebruiken. Bijvoorbeeld bij woorden als 'klantreis'. Dat betekent niet dat wij de mensen die gebruik maken van onze dienstverlening daadwerkelijk zien als 'klanten'. Het betekent slechts dat wij de tekst zo duidelijk mogelijk willen houden

4. Een passend kanaal voor iedere Nijmegenaar

Samenvatting van dit doel

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

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

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

Contact met de gemeente kan op verschillende manieren. In deze visie maken wij onderscheid tussen analoge kanalen en digitale kanalen. **Analoge kanalen** zijn de meer traditionele kanalen. Voorbeelden zijn: balie, telefonie, post en papieren formulieren. **Digitale kanalen** zijn kanalen waar je een smartphone, computer, tablet of laptop voor nodig hebt. Voorbeelden zijn: websites, webformulieren, e-mail, sociale media en apps.

Door technologische ontwikkelingen komen er steeds meer (voornamelijk digitale) kanalen bij om contact te leggen met

de overheid. Toch blijven traditionele kanalen als telefonie belangrijk. Niet alleen voor mensen die minder of niet digitaal vaardig zijn. Ook voor Nijmegenaren met complexe vragen. Dan helpt een gesprek met een medewerker vaak beter dan een bezoek aan de website. Het komt ook steeds vaker voor dat Nijmegenaren meerdere kanalen gebruiken in één ‘klantreis’.⁶ In sommige gevallen worden er zelfs meerdere kanalen op één moment gebruikt.

Voorbeeld van een klantreis

Charlotte **krijgt een brief van de gemeente**. Haar paspoort verloopt bijna. In de brief staat dat ze een nieuwe kan aanvragen. Charlotte heeft ook een ID-kaart die pas over een paar jaar verloopt. Ze **zoekt op www.nijmegen.nl** op of het nodig is om haar paspoort te verlengen. Charlotte leest de informatie op de website, maar heeft aanvullende vragen. Ze **belt de gemeente op 14 024** voor meer informatie. De medewerker van de gemeente geeft antwoord op haar vragen, en vertelt haar waar ze deze informatie op de website terug kan vinden. Charlotte **kijkt op de website terwijl ze belt met de gemeente** en ziet de informatie die de medewerker bedoelt. Ze besluit om haar paspoort te verlengen. Ze maakt aan de telefoon direct een afspraak. De **afspraak is aan de balie in de Stadswinkel**, want ze moet zich in persoon identificeren.

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

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

⁶ Een klantreis is de weg die een Nijmegenaar aflegt om onze dienstverlening van begin tot eind te doorlopen.

Bij omnichannel dienstverlening denken we niet vanuit bestaande processen en individuele kanalen, maar vanuit de behoefte van de Nijmegenaar en de verschillende klantreizen die Nijmegenaren doorlopen. Daarom zorgen we ervoor dat we zicht hebben op de Nijmegenaar. Dat we kijken naar de gehele klantreis in plaats van slechts enkele onderdelen. Dat Nijmegenaren zelf kunnen kiezen of ze analoog of digitaal contact opnemen. En dat de informatie eenduidig is, welk kanaal de Nijmegenaar ook kiest.

4.1. Zicht op de Nijmegenaar

We geven Nijmegenaren meer inzicht in hun zaken met de gemeente, door dit transparant en proactief te communiceren via Mijn Nijmegen (mijn.nijmegen.nl). Ook Nijmegenaren die analoog contact opnemen helpen we goed, persoonlijk en efficiënt. We houden relevante informatie bij van de Nijmegenaar die contact met ons opneemt en maken dit inzichtelijk voor medewerkers. Denk aan contacthistorie, lopende zaken en contactpersonen. Hierdoor worden Nijmegenaren sneller geholpen, hoeven zij niet telkens hun verhaal helemaal opnieuw te vertellen, en worden ze empathischer te woord gestaan doordat de medewerker op de hoogte is van hun situatie.

Door gegevens vast te leggen helpen we niet alleen de individuele Nijmegenaar die op dat moment contact met ons opneemt. Het bijhouden van vragen, klachten, opmerkingen en ideeën helpt ons de dienstverlening te verbeteren voor alle Nijmegenaren. Het geeft ons informatie over de verschillende klantreizen die Nijmegenaren doorlopen, waar ze vastlopen en waar het dus beter kan.



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

4.2. De gehele klantreis

We kijken niet alleen naar losse contactmomenten tussen de Nijmegenaar en de gemeente (bijvoorbeeld een websitebezoek, een balieafspraak, het invullen van een formulier), maar zorgen ervoor dat de hele klantreis van de Nijmegenaar duidelijk, logisch en efficiënt is. Dat betekent dat we niet alleen kijken: kan iemand haar weg vinden op de website? Maar ook: wat is er voorafgegaan aan het bezoek en wat gebeurt er daarna? En hoe geholpen en tevreden is ze aan het eind?

Bovendien vraagt het centraal zetten van de Nijmegenaar dat we producten en diensten niet als volledig losstaande contactmomenten zien. In de beleving van de Nijmegenaar staan het doen van een verhuisaangifte en het aanvragen van een parkeervergunning niet los van elkaar. Zij verhuist, en als gevolg daarvan moet zij dit aangeven bij de gemeente én een parkeervergunning aanvragen in haar nieuwe straat. In de inrichting van onze dienstverlening kunnen wij hier rekening mee houden. Dit noemen we gebeurtenis-gedreven dienstverlening. Niet alleen onze kanalen, maar ook onze diensten moeten in samenhang georganiseerd worden.

In de klantreis van de Nijmegenaar kunnen ook keten- en samenwerkingspartners langskomen. Bijvoorbeeld de Stip wanneer iemand hulp nodig heeft bij het invullen van een aanvraag, een zorgaanbieder die een Wmo-hulpmiddel levert of een aannemer die een bouwproject uitvoert namens de gemeente. Ook hier moeten we ervoor zorgen dat de klantreizen van Nijmegenaren zo soepel mogelijk verlopen. Dat zij in één keer goed en warm worden doorverwezen en dat de gemeente goed contact onderhoudt en afstemt met haar partners.

4.3. Gelijkwaardige kanalen

Voor al onze producten, diensten en communicatie is er ten minste één digitaal kanaal en één gelijkwaardig analoog kanaal beschikbaar.⁷ Bovendien is het mogelijk om iemand in persoon te spreken. Zeker bij belangrijke momenten in het

⁷ Er bestaan een paar uitzonderingen. Niet in alle gevallen is het wettelijk toegestaan om iets digitaal te regelen. Voor een identiteitsbewijs moet iemand bijvoorbeeld altijd persoonlijk langskomen.

leven van de Nijmegenaar is het noodzakelijk dat de gemeente toegankelijk en benaderbaar is.

Digitale en analoge kanalen kunnen nooit helemaal gelijk aan elkaar zijn. Het afleggen van de analoge route kost nu eenmaal vaak meer tijd dan de digitale route. Bijvoorbeeld: naar de Stadswinkel komen om jezelf te identificeren kost meer tijd dan dit online doen met DigiD. En bij een papieren formulier gaat er een paar dagen overheen voordat de gemeente het heeft ontvangen en handmatig in het systeem heeft gezet. Een webformulier daarentegen staat direct na het invullen in het systeem. Voor de gemeente is de digitale dienstverlening vaak efficiënter dan analoge dienstverlening.

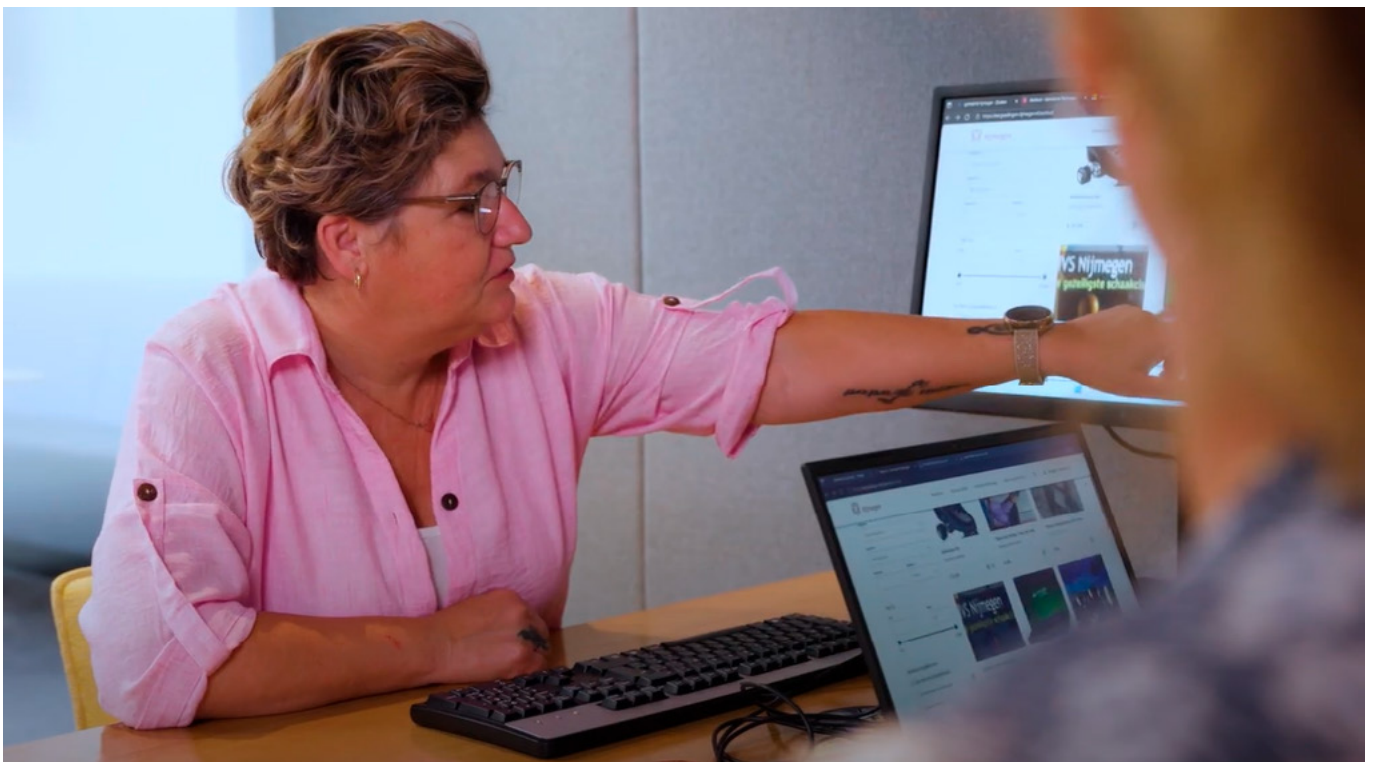
Toch kiezen we als gemeente Nijmegen niet voor de volgorde ‘digitaal, tenzij ...’ in onze dienstverlening. Voor Nijmegenaren die niet of minder digitaal vaardig zijn is de digitale route namelijk helemaal niet sneller of efficiënter. Het kost hen veel moeite om uit te zoeken hoe iets digitaal werkt en zij zijn vaak afhankelijk van hulp van anderen. Sommige Nijmegenaren hebben ook niet de middelen die nodig zijn om digitaal hun zaken te regelen, zoals een smartphone of een DigiD. Bovendien kunnen wij niet voor Nijmegenaren bepalen of inschatten of zij digitaal vaardig genoeg zijn om hun zaken digitaal te regelen. Daarom kiezen wij, ondanks de *ongelijkheid* van kanalen, wel voor **gelijkwaardigheid** van digitale en analoge kanalen. Voor Nijmegenaren is het mogelijk om te kiezen

voor het analoge kanaal, wat hun reden daarvoor ook is. Wel maken we het digitale alternatief zo makkelijk mogelijk zodat deze voor een zo groot mogelijke groep toegankelijk is (zie ook het doel ‘samen werken aan dienstverlening’), en helpen we met behulp van het IDO mensen die daar behoefte aan hebben met het ontwikkelen van hun digitale vaardigheden.

Voorbeeld gelijkwaardige kanalen

Een Woo-verzoek (Wet open overheid) kan digitaal ingediend worden op www.nijmegen.nl. Maar het kan ook mondeling (bijvoorbeeld telefonisch) of per brief.

Gelijkwaardigheid in kanalen betekent niet dat een Nijmegenaar via elk mogelijk kanaal een (aan)vraag kan indienen. Niet alle kanalen zijn even veilig en het openstellen van alle mogelijke kanalen zou de efficiëntie van de dienstverlening onnodig in de weg staan. Per dienst of product wordt bekeken welk digitaal en welk analoog kanaal het beste past bij de dienst en wat het meest passend, makkelijk en veilig is voor de Nijmegenaar. Welke kanalen wij inzetten en hoe staat niet vast. Op basis van data en onderzoek blijven we verbeteren waar nodig. Wel zijn er een aantal basiskanalen in onze dienstverlening die een algemene ingang zijn voor contact met de gemeente.



Basiskanalen in de dienstverlening

De Stadswinkel

In de Stadswinkel kunnen Nijmegenaren terecht met hun vragen. Ook kunnen hier producten en diensten aangevraagd worden.

Algemeen telefoonnummer 14 024

Nijmegenaren kunnen het verkorte nummer 14 024 of het volledige nummer 024 – 329 90 00 bellen om hun vragen aan de gemeente te stellen. De telefonie-medewerkers kunnen de meeste vragen beantwoorden. Als ze het antwoord niet kunnen geven weten zij welke medewerker de vraag wel kan beantwoorden.

De website www.nijmegen.nl

Op de website kunnen Nijmegenaren informatie opzoeken en digitaal producten en diensten aanvragen. Begrijpelijke taal is de norm. Op de website kunnen Nijmegenaren een contact-formulier invullen (www.nijmegen.nl/contact) om een vraag te stellen aan de gemeente. Dit doen we in plaats van een e-mailadres. Dat is veiliger en het geeft ons beter inzicht in de typen vragen die Nijmegenaren stellen.

Mijn Nijmegen (mijn.nijmegen.nl)⁸

Op Mijn Nijmegen kunnen Nijmegenaren hun persoonsgegevens (uit de Basisregistratie Personen) inzien en wijzigingen doorgeven. Ook kunnen zij hier al hun zaken met de gemeente, zoals ingediende aanvragen en de status hiervan, inzien. We streven ernaar dat Nijmegenaren via Mijn Nijmegen kunnen doorklikken naar andere portalen (websites) waarop informatie staat over hun zaken met de gemeente, zonder daar opnieuw in te hoeven loggen.

Hulp bij contact

Nijmegenaren die hulp nodig hebben bij contact met de gemeente (bijvoorbeeld met het lezen van een brief of het invullen van een formulier), of als zij niet goed weten waar ze moeten beginnen met hun hulpvraag, kunnen terecht bij een Stip in de wijk. Voor hulp bij digitale overheidszaken kunnen Nijmegenaren terecht bij het Informatiepunt Digitale Overheid in de bibliotheek. Met Tolkcontact op www.nijmegen.nl/contact kunnen Nijmegenaren die bijvoorbeeld doof of slechthorend zijn zelfstandig bellen naar het algemene telefoonnummer 14 024.



Het opstellen van meerdere kanalen mag niet leiden tot versnippering van informatie of tegenstrijdige informatie. Bijvoorbeeld dat op de website andere informatie wordt gegeven dan aan de telefoon. Door onze systemen aan ‘de achterkant’ goed in te richten is de informatie die Nijmegenaren krijgen eenduidig, welk kanaal zij ook kiezen. En zelfs wanneer zij beginnen bij het ene kanaal en overstappen naar het andere. Zo voorkomen we onnodige fouten en dat Nijmegenaren van het kastje naar de muur worden gestuurd of meerdere keren contact op moeten nemen over eenzelfde vraag.

⁸ Op dit moment is nog niet alles inzichtelijk op Mijn Nijmegen. Hier wordt stapsgewijs naartoe gewerkt.

5. Samen werken aan dienstverlening

Samenvatting van dit doel

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

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

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

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

Een responsieve dienstverlening vraagt iets van de manier waarop we onze dienstverlening inrichten. We werken zo veel mogelijk volgens standaarden. Door samen te werken met de Nijmegenaar zorgen we dat deze standaarden toepasselijk zijn

voor een zo groot mogelijke groep. We werken ook continu aan onze houding, gedrag en vaardigheden om passend invulling te geven aan onze standaarden. En om daarvan af te wijken als dat nodig is. Ook betekent een responsieve dienstverlening dat we meten wat we doen. Zo zien we waar het goed gaat en we onze koers voort moeten zetten. Maar ook waar het minder goed gaat en we bij moeten sturen.

5.1. Werken volgens standaarden

We werken zo veel mogelijk volgens standaarden. Daarmee bedoelen we de kaders, richtlijnen en afspraken waarbinnen ambtenaren hun werk uitvoeren. Dat betekent niet dat er geen ruimte meer is voor ambtenaren om een beslissing te maken die het meest passend is op een specifieke situatie, maar wel dat zij vergelijkbare situaties op vergelijkbare wijzen benaderen. Zo weten Nijmegenaren wat ze van ons kunnen verwachten. En voorkomen we willekeur in de behandeling van Nijmegenaren. Met deze standaarden zorgen we ervoor dat onze dienstverlening bruikbaar en toegankelijk is voor een zo groot mogelijke groep Nijmegenaren. Zo kunnen we maatwerk beperken tot waar het nodig is. Met maatwerk bedoelen we dan: afwijken van standaarden.

5.2. Ontwerp voor iedereen

In het ontwerpen en verbeteren van onze dienstverlening werken we volgens het principe *Design for all*. Dat betekent: ontwerp voor iedereen. Onze dienstverlening moet bruikbaar en toegankelijk zijn voor een zo groot mogelijke groep Nijmegenaren. Ongeacht zaken als leeftijd, taal- en digitale vaardigheden of functiebeperking.

In het ontwerpen voor iedereen zijn sommige zaken vanzelfsprekend. Zoals het gebruik van duidelijke taal. Maar om zoveel mogelijk problemen te voorkomen in de bruikbaarheid en toegankelijkheid van de dienstverlening hebben we mensen met ervaringskennis en ervaringsdeskundigen⁹ nodig om te weten wat ‘inclusief’ in de praktijk betekent. Niet alleen in het ontwerpen van online of fysieke diensten en omgevingen, maar ook in het maken van beleid.

Iedereen is anders en diversiteit is oneindig. In de praktijk kun je niet met iedereen in gesprek. Daarom focussen we ons op

⁹ Mensen met ervaringskennis zijn mensen die kunnen spreken vanuit hun eigen ervaring. Ervaringsdeskundigen zijn mensen met ervaringskennis die zijn opgeleid om een bredere groep mensen te vertegenwoordigen.

de ervaringen van mensen die het vaakst hindernissen ervaren in de dienstverlening. Het gaat dan bijvoorbeeld (maar niet alleen) om mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking, neurodivergentie (bijvoorbeeld autisme of ADHD), beperkte basisvaardigheden (zoals lezen, schrijven en digitale vaardigheden), en anderstaligen en mensen met een migratieachtergrond. Door op deze ‘groepen’ te focussen helpen we niet alleen mensen met een blijvende beperking. Iedereen kan tijdelijk beperkt zijn of worden. Denk aan een gebroken arm, oogoperatie of burn-out. En iedereen zit wel eens in een onhandige situatie, zoals direct zonlicht op je beeldscherm waardoor je verminderd zicht hebt. Of je loopt met een kinderwagen maar moet op de eerste verdieping van een gebouw zijn. Ook dan heb je baat bij een hoog contrast op de website en een toegankelijke lift in de Stadswinkel. Iedereen profiteert van een inclusieve dienstverlening.

Voorbeelden van Design for all

Alle gemeentelijke websites worden doorlopend gecontroleerd en aangepast op toegankelijkheid volgens de [Web Content Accessibility Guidelines](#). Ook worden er regelmatig gebruikersonderzoeken gedaan met mensen met ervaringskennis en ervaringsdeskundigen om de gebruikerservaring te verbeteren.

Taalambassadeurs (ervaringsdeskundigen op het gebied van lage taalvaardigheid) zijn gevraagd om advies over hoe we hulp en inkomensregelingen bij een bredere groep Nijmegenaren onder de aandacht te brengen.

Ervaringsdeskundigen met een licht verstandelijke beperking testten de dienstverlening van de gemeente door middel van een mysteryguest onderzoek. Er worden aanpassingen gemaakt op plekken waar zij vastlopen in onze dienstverlening.

We kunnen onze standaarden en werkwijzen nooit zo inrichten dat deze op iedereen van toepassing zijn. Ook Design for all is geen one size fits all. Een poging tot alles omvattende



regelgeving leidt alleen maar tot complexe, moeilijk te begrijpen dienstverlening. Met het verlies van de menselijke maat als gevolg. Voor een inclusieve dienstverlening moeten we soms juist wat ruimte inbouwen in onze standaarden. Zo kan de persoonlijke situatie van de Nijmegenaar een plek krijgen. De Doorbraakaanpak is hier een goed voorbeeld van. Dat is een methode waarbij situaties die te complex zijn voor ‘reguliere’ regelingen integraal bekeken worden. Veel ‘doorbraken’ kunnen dan alsnog gerealiseerd worden binnen de huidige processen en mogelijkheden.¹⁰

Soms is het simpelweg wel nodig om maatwerk te leveren. We staren ons niet blind op standaarden en protocollen wanneer het duidelijk is dat deze in een bepaald geval niet voldoen.

5.3. Houding, gedrag en vaardigheden

Goede dienstverlening gaat niet alleen om de juiste systemen en duidelijke regels. Het gaat ook om de juiste houding, gedrag en vaardigheden van ambtenaren. Daarom werken we continu aan ons ambtelijk vakmanschap.¹¹ Dat betekent

¹⁰ Zie ook de [brief aan de gemeenteraad](#) in 2023 over de Doorbraakaanpak bij de gemeente Nijmegen.

¹¹ Ambtelijk vakmanschap verstaan we in onze organisatie als de kennis, houding, gedrag en vaardigheden die nodig zijn om een goede ambtenaar te zijn, waarbij we ons er bewust van zijn dat we werken in een politiek-bestuurlijke omgeving en we ons blijven ontwikkelen. Het zijn van een dienstverlener en de kennis, gedrag, houding en vaardigheden die daarbij komen kijken zijn uiteraard onderdeel van ons ambtelijk vakmanschap.



bijvoorbeeld dat we werken aan onze open en aanspreekbare houding en onze communicatieve vaardigheden, zoals begrijpelijk en inclusief taalgebruik. En aan onze vaardigheden om goed invulling te geven aan onze standaarden, maar ook het herkennen van situaties die niet volgens de standaarden behandeld kunnen worden.

Werken aan onze houding, gedrag en vaardigheden vraagt niet alleen om training en coaching, maar ook om het maken en naleven van afspraken, en het stellen van randvoorwaarden, zoals kaders en hulpmiddelen. Ambtenaren moeten weten wat er van hen wordt verwacht en de ondersteuning krijgen die zij nodig hebben. Zo maken we bijvoorbeeld afspraken over termijnen waarbinnen we reageren op vragen van Nijmegenaren en zorgen we ervoor dat ambtenaren weten hoe ze duidelijk en inclusief kunnen communiceren.

5.4. Continu meten en verbeteren

We werken toe naar het steeds meetbaarder maken van onze dienstverlening. Zo weten we wat goed gaat en waar we moeten verbeteren. We hanteren indicatoren waarmee we vanuit verschillende perspectieven de kwaliteit van onze dienstverlening meten. Zo kijken we bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) naar

- De toegankelijkheid en begrijpelijkheid van informatie op de website;
- De reactietermijnen op vragen van Nijmegenaren, en hun tevredenheid over de afhandeling;
- Het aantal klachten dat wij ontvangen en hoeveel daarvan wij informeel afhandelen met Nijmegenaren;
- De juistheid van informatie in onze openbare bekendmakingen.

We meten de kwaliteit van onze dienstverlening op verschillende manieren. We doen onderzoek op basis van data uit onze systemen, voeren klanttevredenheidsonderzoeken en gebruikersonderzoeken uit en brengen klantsignalen structureel in kaart. Een klantsignaal kan van alles zijn. Van een tip van een Nijmegenaar in een klanttevredenheidsonderzoek tot een vaak terugkomende vraag. Het gaat dan niet alleen om signalen die bij ons binnenkomen, maar ook bij partners zoals de Stips en het Informatiepunt Digitale Overheid. Door deze signalen bij te houden pinnen we ons niet alleen vast op indicatoren die wij zelf als belangrijk beschouwen, maar luisteren we vooral ook naar de ervaring van de Nijmegenaar.

6. Zo min mogelijk drempels

Samenvatting van dit doel

We maken onze dienstverlening zo makkelijk mogelijk voor Nijmegenaren.

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

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

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

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

Het minimaliseren van drempels doen we door ons zo proactief mogelijk op te stellen.

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

Proactieve dienstverlening gaat vaak over sociale regelingen. Maar het kan veel breder ingezet worden. Nijmegenaren die onbekend zijn met onze dienstverlening, die onze dienstverlening als complex ervaren of die weinig vertrouwen hebben in de overheid zien we namelijk terug in al onze dienstverlening. Ook bij het aanvragen van een vergunning of bij het participeren in projecten in de wijk. Bovendien hebben Nijmegenaren niet altijd de keuze om wel of geen gebruik te maken van onze dienstverlening. De overheid legt Nijmegenaren ook plichten op. Zoals het hebben van een geldig identiteitsbewijs of het doen van een geboorteaangifte. Daarom zijn we in al onze dienstverlening zo proactief mogelijk in onze benadering van de Nijmegenaar.

6.1. Een zo eenvoudig mogelijk geheel

Een proactieve dienstverlening begint bij zo eenvoudig mogelijke dienstverlening. We maken onze dienstverlening bruikbaar en toegankelijk voor een zo groot mogelijke groep – zie doel 2 (hoofdstuk 5). Dat betekent ook dat wij het geheel van diensten en regelingen dat wij aanbieden zo eenvoudig mogelijk moeten maken.

We kunnen als gemeente niet alles zelf bepalen. We moeten voldoen aan landelijke en Europese wetgevingen, en hebben bijvoorbeeld te maken met (sociale) regelingen die niet door de gemeente georganiseerd zijn. Wat we wel kunnen doen is ons eigen aanbod zo eenvoudig mogelijk houden. We stellen onszelf continu de vraag: sluiten onze verschillende regelingen wel op elkaar aan? Zijn al deze regelingen wel nodig, of kunnen we het hele overzicht aan regelingen van de overheid versimpelen en toch de juiste ondersteuning bieden aan de mensen die dat nodig hebben?

6.2. Zo proactief mogelijk

Kijkende naar onze individuele diensten, kan het verschillen hoe we invulling geven aan 'zo proactief mogelijk'. Er zijn verschillende vormen van proactieve dienstverlening, zoals:

- Gericht informatie aanbieden over diensten aan (mogelijk) rechthebbenden.
- Aanvragen en meldingen vooraf invullen met informatie van de Nijmegenaar die al bekend is.¹²
- Ambtshalve (dat betekent: zonder aanvraag van de Nijmegenaar) verlengen van diensten of regelingen.
- Ambtshalve toekennen van diensten of regelingen.

Voorbeelden van proactieve dienstverlening

Nijmegenaren die gebruik hebben gemaakt van de energietoeslag werden in 2024 op de hoogte gebracht van andere inkomensregeling waar zij (mogelijk) recht op hebben.

Nijmegenaren die drie jaar of langer een Participatiewetuitkering ontvangen krijgen sinds 2024 ambtshalve de individuele inkomensvoorschot toegekend.



Per dienst moet bepaald worden welke vorm van proactiviteit het meest passend is. Bij de dienst, en bij de Nijmegenaar voor wie de dienstverlening bedoeld is. Hierbij houden we onder andere rekening met de autonomie van de Nijmegenaar (lees paragraaf 6.2.1.) en de privacy van de Nijmegenaar (lees paragraaf 6.2.2.). Maar ook het achterliggende doel van de regeling en de mogelijke (negatieve) effecten voor de Nijmegenaar van het proactief aanbieden van onze dienstverlening. Bijvoorbeeld: voor veel sociale regelingen is het achterliggende doel financiële bestaanszekerheid voor de Nijmegenaar. Soms kan het gebruik maken van een inkomensregeling een korting betekenen op een andere sociale voorziening. Dan kan de Nijmegenaar erop achteruitgaan. Ambtshalve toekennen van de regeling heeft dan het tegenovergestelde effect van de achterliggende bedoeling van de regeling. De Nijmegenaar informeren over de regeling is hier een betere optie.

6.2.1. We maximaliseren ons bereik, maar de Nijmegenaar beslist

We willen zo veel mogelijk Nijmegenaren bereiken. Daarom vragen we hen in principe geen toestemming om hen proactief te mogen benaderen. Een zogenaamde *opt-in* (dat mensen vooraf toestemming moeten geven) werpt juist een drempel op voor Nijmegenaren die al moeite ervaren in het contact met de overheid. Dat is nou net een belangrijke groep Nijmegenaren die we door middel van proactieve dienstverlening beter willen bereiken.

Het niet vragen van toestemming kan door sommige Nijmegenaren als ongewenst worden ervaren. Toch kiezen wij ervoor om te focussen op het vergroten van ons bereik voor Nijmegenaren die baat hebben bij hulp van de gemeente, maar die om uiteenlopende redenen (bijvoorbeeld onbekendheid met of complexiteit van een regeling) niet zelf de eerste stap (kunnen) zetten.

De uiteindelijke keuze voor wel of geen hulp blijft bij de Nijmegenaar te liggen. Nijmegenaren kunnen aangeboden hulp van de gemeente altijd afwijzen (*opt-out*). Ook wanneer we regelingen ambtshalve toekennen of verlengen kunnen Nijmegenaren hiervan afzien.

6.2.2. Niets meer dan mag, niets meer dan nodig

Voor proactieve dienstverlening moeten (persoons)gegevens verwerkt worden. Proactieve dienstverlening wordt namelijk

¹² Dit doet de belastingdienst bijvoorbeeld met de jaarlijkse belastingaangifte. Indieners hoeven vaak alleen nog maar de aangifte te controleren en aan te vullen.

gericht aan (een groep) personen op basis van een bepaald kenmerk. Bijvoorbeeld mensen met een laag inkomen, inwoners van een bepaalde wijk, of mensen van wie het identiteitsbewijs binnenkort verloopt. Het kan gaan over gegevens die wij zelf verzamelen en verwerken, of die wij krijgen van en delen met andere organisaties zoals het UWV, de Sociale verzekeringsbank en het RDW. Er gelden regels voor hoe we met gegevens van mensen moeten omgaan. We werken altijd binnen de kaders van de wet, zoals de AVG en andere relevante wetten. Bovendien doen we aan dataminimalisatie, dat betekent: we verwerken niet meer gegevens op dan nodig.

6.2.3. Ambtshalve toekennen

In enkele gevallen is het mogelijk om regelingen ambtshalve toe te kennen of te verlengen. Dat doen wij alleen als we op basis van betrouwbare informatie weten dat een Nijmegenaar ergens recht op heeft. Deze beslissingen zijn nooit volledig geautomatiseerd. Er heeft altijd een mens naar gekeken. Ondanks dat we onze besluiten baseren op betrouwbare informatie, maken we misschien soms toch fouten. Wanneer we ambtshalve regelingen toekennen (of verlengen) waar een Nijmegenaar toch geen recht op blijkt te hebben, vorderen we in principe niet terug. Er kunnen zich altijd situaties voordoen waarbij het redelijker is om wel terug te vorderen. Dat moet per situatie beoordeeld worden.



7. Menselijke maat in de dienstverlening

De menselijke maat bij de overheid betekent dat beleid en uitvoering rekening houden met de concrete behoeften, omstandigheden en waardigheid van haar inwoners. De uitgangspunten voor die menselijke maat geven een beeld van wat er wordt bedoeld met de menselijke maat en wanneer de gemeente werkt volgens de menselijke maat. We hebben dit geformuleerd vanuit het perspectief van de inwoner.

De Nijmegenaar merkt dat...

- ...medewerkers hem, haar of die open, respectvol en zonder oordeel benaderen en bereid zijn om zich te verdiepen in de persoonlijke situatie.
- ...de medewerker de tijd neemt om te luisteren en helpt om de hulpvraag duidelijk te krijgen als dat lastig is.
- ...hij, zij of die niet onnodig hetzelfde verhaal hoeft te vertellen omdat medewerkers goed onderling afstemmen.
- ...hij, zij of die zelf de regie houdt en dat de gemeente meedenkt over een oplossing als iemand vastloopt.
- ... medewerkers met een open blik kijken naar wat er mogelijk is en zorgvuldig afwegen wat passend is wanneer de regels wringen met wat voor de inwoner het beste lijkt.
- ...de gemeente besluiten duidelijk toelicht en zorgt dat hij, zij of die goed wordt overgedragen als een andere collega of organisatie beter kan helpen.

Colofon

© 2025

Uitgave: Gemeente Nijmegen

Vormgeving: Monique Chermin dtp & vormgeving



Nijmegen