

Onderwerp

Uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening: De Nijmegenaar Centraal

Programma	Bestuur en Organisatie	Behandeldatum	31 maart 2026
Portefeuillehouder	H.M.F. Bruls	Status	Openbaar

Advies

1. De *Uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening: De Nijmegenaar Centraal* vast te stellen, waarin:
 - a. Wij beschrijven hoe we de komende jaren toewerken naar het bereiken van de doelen uit de *Visie op dienstverlening: De Nijmegenaar Centraal*.
 - b. Wij beschrijven wat de stand van zaken is van het Plan van aanpak volgend op het rekenkamerrapport *Samen de vrijblijvendheid voorbij!*
2. De brief aan de raad *Uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening: De Nijmegenaar Centraal* vast te stellen, waarmee wij de raad informeren over de opgestelde Uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening.
3. De reactiebrief aan de adviescommissie Jeugd, Maatschappelijke opvang en Gehandicaptenbeleid (JMG) vast te stellen, waarin wij reageren op het gevraagde advies van de adviescommissie JMG op de Uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening.
4. De reactiebrief aan de Seniorenraad vast te stellen, waarin wij reageren op het gevraagde advies van de Seniorenraad op de Uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening.
5. De reactiebrief aan de adviescommissie Kleurrijk Samenleven Nijmegen (KSN) vast te stellen, waarin wij reageren op het gevraagde advies van de adviescommissie KSN op de Uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening.
6. De reactiebrief aan de Adviescommissie RegenboogRaad Nijmegen (RRn) vast te stellen, waarin wij reageren op het gevraagde advies van de adviescommissie RRn op de Uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening.

Aanleiding

Op 17 december 2025 heeft de gemeenteraad de geamendeerde Visie op dienstverlening unaniem vastgesteld. In het bijbehorende raadsvoorstel is de uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening aangekondigd. Hierin staat beschreven hoe we de komende jaren gaan werken om de doelen uit de visie te bereiken. Dienstverlening die betrouwbaar, inclusief, Nijmegenaar-gedreven en toekomstgericht is, ontstaat niet zomaar. Om dit te realiseren werken we toe naar drie doelen:

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

De stand van zaken van de uitvoering van het Plan van aanpak volgend op het rekenkamerrapport *Samen de vrijblijvendheid voorbij!* is in de Uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening opgenomen naar aanleiding van de Verordening gemeentelijke Rekenkamer 2024¹.

¹ [Artikel 13.2](#): Het college rapporteert jaarlijks, [...] aan de raad over de stand van zaken van de uitvoering van het plan van aanpak dat het college naar aanleiding van het raadsbesluit bij het rekenkameronderzoek heeft opgesteld.

Beoogde impact: uitvoering

Uitvoering geven aan de Nijmeegse *Visie op dienstverlening: De Nijmegenaar Centraal* (2025) is een activiteit in de doelenboom 2026 bij de ambitie *De Nijmegenaar staat centraal in onze dienstverlening* (programma Bestuur en organisatie).

De benoemde activiteiten in de uitvoeringsagenda dragen bij aan de volgende ambities in de Stadsbegroting 2026-2029:

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

Argumenten

1.1 *Hierin staat beschreven hoe we de doelen uit de Visie op dienstverlening willen realiseren*

In de Uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening zijn activiteiten opgenomen die een bijdrage leveren aan het realiseren van dienstverlening die betrouwbaar, inclusief, Nijmegenaar-gedreven en toekomstgericht is. De activiteiten dragen bij aan de drie doelen uit de Visie op dienstverlening: omnichannel, responsief en proactief.

1.2 *Hiermee geven we de raad een stand van zaken van het plan van aanpak rekenkamerrapport*

In de Uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening is de stand van zaken van de uitvoering van het Plan van aanpak volgend op het rekenkamerrapport *Samen de vrijblijvendheid voorbij!* opgenomen in hoofdstuk 6. Dit is in lijn met de aankondiging in de [brief aan de raad rondom het plan van aanpak](#) van 16 juni 2025 en geeft invulling aan [artikel 13.2 van de verordening Rekenkamer Nijmegen 2024](#).

2.1 *Met de brief aan de raad informeren we hen over de Uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening*

Hiermee wordt de raad op de hoogte gesteld over de *Uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening: De Nijmegenaar Centraal*. Ook wijzen we hen op de daarin opgenomen stand van zaken van de uitvoering van het Plan van aanpak volgend op het rekenkamerrapport *Samen de vrijblijvendheid voorbij!*

3.1 *Met de reactiebrief reageren we op het advies van de adviescommissie JMG*

In de reactiebrief bedanken we de adviescommissie JMG voor de constructieve adviezen en aanbevelingen, en lichten we puntsgewijs toe hoe deze zijn meegenomen in de Uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening.

4.1 *Met de reactiebrief reageren we op het advies van de Seniorenraad*

In de reactiebrief bedanken we de Seniorenraad voor de constructieve adviezen en aanbevelingen, en lichten we puntsgewijs toe hoe deze zijn meegenomen in de Uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening.

5.1 *Met de reactiebrief reageren we op het advies van de adviescommissie KSN*

In de reactiebrief bedanken we de adviescommissie KSN voor de constructieve aandachtspunten, en lichten we puntsgewijs toe hoe deze zijn meegenomen in de Uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening.

6.1 *Met de reactiebrief reageren we op het advies van de adviescommissie RRn*

In de reactiebrief bedanken we de adviescommissie RRn voor de constructieve aandachtspunten, en lichten we puntsgewijs toe hoe deze zijn meegenomen in de Uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening.

Collegevoorstel

Kanttelingen

Er zijn geen kanttekeningen aan dit voorstel verbonden.

Gesprek met de stad

- *Samen werken aan dienstverlening* is een essentieel spoor binnen de uitvoering van onze Visie op dienstverlening: We werken samen met elkaar, met de Nijmegenaar en met samenwerkingspartners om onze dienstverlening beter te maken. In de Uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening zijn verschillende activiteiten opgenomen waarin we samenwerken met de Nijmegenaar (o.a. *LVB in de gemeente* en *Inzet ervaringsdeskundigen*).
- We voeren doorlopend gesprekken met samenwerkingspartners als de Stips en het Informatiepunt Digitale Overheid.
- Er is advies gevraagd op de conceptversie van de uitvoeringsagenda aan de adviescommissies Kleurrijk Samenleven Nijmegen (KSN), RegenboogRaad Nijmegen (RRn), Seniorenraad, JMG (Jeugd, maatschappelijke opvang- en gehandicaptenbeleid) en de Cliëntenraad participatiewet Nijmegen. De adviescommissies JMG, RRn, KSN en de Seniorenraad hebben een advies uitgebracht. Deze adviezen en reactiebrieven zijn bijgevoegd bij dit voorstel.
- In de totstandkoming van de op 17 december 2025 unaniem vastgestelde geamendeerde [Visie op dienstverlening: De Nijmegenaar Centraal](#) is de stad uitvoerig betrokken. Dit is beschreven in *hoofdstuk 1.1 Gesprek met de Stad*.

Het gesprek over dienstverlening is nooit af. Het gesprek voeren met Nijmegenaren is een terugkerend onderwerp in de uitvoering van de Visie op dienstverlening.

Financiën

Dit voorstel heeft geen financiële consequenties. Om de ambities uit de visie op dienstverlening te kunnen realiseren is er budgettaire ruimte beschikbaar gesteld in de Stadsbegroting 2026-2029.

Vervolg

Na vaststelling van de *Uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening: De Nijmegenaar Centraal* door het college van burgemeester en wethouders (B&W) wordt deze ter kennisname aan de gemeenteraad aangeboden met een brief. Jaarlijks brengt het college van B&W de gemeenteraad op de hoogte van de voortgang van de verbetering van dienstverlening, in de Stadsrekening binnen de reguliere P&C-cyclus. In 2027 gebeurt dit ook met een brief aan de raad over de stand van zaken van de *Uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening*.

Bijlage(n)

1. Uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening: De Nijmegenaar Centraal
2. Brief aan de raad: *Uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening: De Nijmegenaar Centraal*
3. Brief aan adviescommissie JMG: *Reactie gevraagd advies Uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening*
4. Brief aan Seniorenraad: *Reactie gevraagd advies Uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening*
5. Brief aan adviescommissie KSN: *Reactie gevraagd advies Uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening*
6. Brief aan adviescommissie RRn: *Reactie gevraagd advies Uitvoeringsagenda Visie op dienstverlening*
7. Gevraagd advies adviescommissie JMG
8. Gevraagd advies Seniorenraad
9. Gevraagd advies adviescommissie KSN
10. Gevraagd advies adviescommissie RRn