Adviescommissie JMG
Jeugd-, Maatschappelijke opvang- & Gehandicaptenbeleid

College van burgemeester en wethouders
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Betreft: gevraagd advies JMG Visie op dienstverlening

Nijmegen, 21 augustus 2025

Geacht college,

De Adviescommissie Jeugd-, Maatschappelijke opvang-, en Gehandicaptenbeleid heeft met interesse kennisgenomen van de Visie op dienstverlening (conceptversie).

Zoals ook in het rapport van de Rekenkamer staat, geeft u aan dat de gemeente tot dan toe nog geen vastgesteld beleid op het terrein van dienstverlening heeft gehad. De voorliggende visie is naar onze mening een knap document waarin zeer waardevolle uitgangspunten en doelstellingen zijn opgenomen. Onze oprechte complimenten daarvoor.

Toch willen wij in dit advies nog aandacht vragen voor enkele aspecten van uw 'Visie op dienstverlening en enkele adviezen meegeven.

In de eerste plaats missen wij een beschrijving van de huidige stand van zaken betreffende de dienstverlening. Dit roept de vraag op hoe u straks kunt meten wat het resultaat is van uw inspanningen om de dienstverlening te verbeteren?

Advies 1

Geef een toelichting met betrekking tot de actuele stand van zaken van de dienstverlening van de gemeente Nijmegen.

Daarnaast ontbreekt de constatering dat de gemeente voor veel diensten en voorzieningen een feitelijk monopolie heeft. Voor zaken als een paspoort, een bijstandsuitkering, een vergunning of een rolstoel kun je uitsluitend bij de gemeente terecht. De burger heeft geen andere keuze. Omdat de gemeente die unieke positie heeft, rust er een grote verantwoordelijkheid op haar schouders. Dat maakt het des te belangrijker om de dienstverlening naar de burger zo goed mogelijk te organiseren.

Advies 2

Wilt u deze monopolypositie van de gemeente nog eens accentueren in deze visie?

Bij basisafspraken dienstverlening 4.2.1. staat onderstaande passage.
"Standaardisering is niet hetzelfde als strak dichtgetimmerde regelgeving. Er kan nooit regelgeving gemaakt worden die op iedereen van toepassing is. Strak dichtgetimmerde regelgeving laat geen ruimte toe om de specifieke situatie van de Nijmegenaar in acht te nemen.

De standaardisering in onze dienstverlening zorgt ervoor dat onze dienstverlening toegankelijk en bruikbaar is voor een zo groot mogelijke groep (zie volgende paragraaf), maar moet ook ruimte bieden voor ambtenaren om andere keuzes te maken wanneer een situatie daarom vraagt.“
Aanvragen in het kader van de Wmo vragen veelal om maatwerk en kunnen dus niet zonder meer ‘standaard’ worden afgehandeld.

Advies 3

Wilt u scherper aangeven wat u precies bedoelt met standaardisering en in het verlengde daarvan maatwerk? Waar stopt een standaard afhandeling van aanvragen en waar begint maatwerk?

Voorts staat bij 4.2.1.
“Het gaat dus aan de ene kant om ambtelijk vakmanschap - wat hier betekent dat een ambtenaar de praktische wijsheid heeft om vanuit professioneel en moreel oogpunt het goede te doen in een bepaalde situatie en het eigen morele en politieke oordeel daarbij buiten beschouwing te laten – en aan de andere kant om ruimte voor dit vakmanschap in te bouwen in onze standaarden en werkwijzen. De Doorbraakaanpak is hier een goed voorbeeld van. Een betrouwbare dienstverlening en de menselijke maat gaan hand in hand.”

U gaat uit van “de praktische wijsheid van de ambtenaar om vanuit professioneel, moreel oogpunt te ‘weten wat het goede is om te doen in een bepaalde situatie’ en het eigen morele en politieke oordeel daarbij buiten beschouwing te laten”. Dit behoeft zodoende doorlopende aandacht. Dit lijkt wellicht de achilleshiel te worden van het dienstverleningsverhaal.
In de voetnoot staat een omschrijving van het begrip ‘ambtelijk vakmanschap’.

Advies 4

- Wilt u verder concretiseren wat die praktische wijsheid van de ambtenaar behelst en welke (meetbare) eigenschappen de ambtenaar moet hebben in dit verband?
- Wilt u vervolgens aangeven hoe deze ‘doorlopende aandacht’ wordt vormgegeven?

Advies 5

Tot slot willen wij u adviseren om gebruik te maken van ‘persona’s’: dat zijn gedetailleerde omschrijvingen van gebruikers van een product of dienst.
Het maken van persona's helpt om de doelgroepen beter te begrijpen. Het geeft een menselijk gezicht aan de gemeente en een stem aan de burger. Daardoor je je beter kunt inleven in hun behoeften en wensen. Dit leidt tot effectievere communicatie, betere producten en diensten.

Wij hopen dat onze opmerkingen en adviezen een waardevolle aanvulling vormen op de verdere uitwerking van de Visie op Dienstverlening. En zijn zoals altijd tot een toelichting bereid.

Met vriendelijke groeten,

Sandra de Vries
voorzitter adviescommissie JMG

Adviescommissie JMG
secretaris J. Portier MO10
j1.portier@nijmegen.nl