

Adviescommissie Jeugd, Maatschappelijke opvang en
Gehandicaptenbeleid

Postadres

Gemeente Nijmegen
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres

Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024

nijmegen.nl

Contactgegevens

nijmegen.nl/contact

Ons kenmerk

E25.002108

Datum 28 oktober 2025
Onderwerp Reactie op gevraagd advies op de visie
op dienstverlening

Beste leden van de Adviescommissie Jeugd,
Maatschappelijke opvang en Gehandicaptenbeleid,

Hartelijk dank voor het uitbrengen van een advies op de Visie op dienstverlening. Ten eerste willen we u bedanken voor de complimenten. Met deze brief reageren wij verder puntsgewijs op de vijf adviezen die u in uw brief heeft opgenomen.

Advies 1

U adviseert ons de actuele stand van zaken met betrekking tot de dienstverlening van de gemeente Nijmegen toe te lichten in de visie.

Wij zijn het met u eens dat het nodig is om de huidige stand van zaken te weten, om te weten of onze inspanningen effect hebben op de kwaliteit van onze dienstverlening. De gemeentelijke rekenkamer heeft van 2023 tot 2025 onderzoek gedaan naar de informatievoorziening en dienstverlening van gemeente Nijmegen. De bevindingen van het onderzoek geven de (destijds actuele) stand van zaken met betrekking tot de dienstverlening van de gemeente weer. We verwijzen naar het onderzoek van de rekenkamer in de visie. Om die reden vinden we het niet nodig om de huidige stand van zaken over te nemen in de visie op dienstverlening.

Bovendien is het onderdeel van de visie dat we werken aan het continu meten en verbeteren van onze dienstverlening (zie paragraaf 5.4. *Continu meten en verbeteren*). Op sommige aspecten van onze dienstverlening hebben wij nog weinig zicht. Met deze visie willen we daar verandering in brengen. In de Stads- en wijkmonitor worden reeds een aantal indicatoren weergegeven in het kader van dienstverlening. Hier verwijzen we naar in de visie. Deze indicatoren worden in de komende jaren aangevuld om een completer beeld te krijgen van de kwaliteit van onze dienstverlening.¹

¹ Hiertoe is tevens opgeroepen door de gemeenteraad, in het [raadsbesluit van 16 april 2025](#), bij de behandeling van het rekenkameronderzoek naar informatievoorziening en dienstverlening.

Advies 2

U adviseert ons de monopoliepositie van de gemeente Nijmegen te accentueren in de visie.

Nijmegenaren kunnen in de meeste gevallen van onze dienstverlening niet kiezen of ze hun zaken bij ons regelen, of ergens anders. Wij delen met u de opvatting dat het daarom des te belangrijker is dat de dienstverlening zo goed mogelijk georganiseerd wordt. Daarom nemen we uw advies over en maken we dit expliciet in de inleiding van de visie.

Advies 3

U adviseert ons scherper aan te geven wat wij bedoelen met standaardisering en in het verlengde daarvan maatwerk.

Zoals u aangeeft is niet alle dienstverlening van de gemeente ‘standaard’ af te handelen. Sommige diensten, zoals het voorbeeld dat u geeft van aanvragen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO), vragen om dienstverlening op maat. Dit neemt niet weg dat ook in die gevallen enige standaarden of kaders nodig zijn om eerlijke, transparante en gelijke behandeling van Nijmegenaren te waarborgen.

Wanneer wij spreken van ‘maatwerk’ doelen wij ook niet op de dienstverlening die, binnen vastgestelde kaders, op de situatie van de individuele Nijmegenaar is afgestemd. Met de term ‘maatwerk’ doelen wij op het afwijken van onze standaarden (zoals kaders, richtlijnen en afspraken), waarbij een Nijmegenaar anders wordt behandeld dan andere Nijmegenaren. Omdat wij betrouwbare dienstverlening nastreven, proberen wij de noodzaak voor maatwerk zoveel mogelijk te beperken door standaarden te maken die voor een zo groot mogelijke groep Nijmegenaren van toepassing zijn. In sommige gevallen kan dat niet, en dan zullen we uitwijken naar maatwerk (dat wil dus zeggen, afwijken van de standaarden).

Wij realiseren ons dat de term ‘maatwerk’ verwarrend kan zijn, doordat er verschillende definities van bestaan. De definitie die wij aanhouden (het afwijken van standaarden) maken wij daarom, naar uw advies, expliciet in de visie. Tevens maken we in relatie hiertoe expliciet wat we bedoelen wanneer we het hebben over ‘standaarden’ in de visie (zie paragraaf 5.1. *Werken volgens standaarden*).

Advies 4

U adviseert ons te concretiseren wat de “praktische wijsheid” van de ambtenaar behelst en welke (meetbare) eigenschappen de ambtenaar moet hebben in dit verband. Ook adviseert u ons toe te lichten hoe de doorlopende aandacht voor deze praktische wijsheid wordt vormgegeven.

We zijn het met u eens dat de tekst die u in uw advies citeert uit het concept concreter mag. Vanwege de leesbaarheid van de visie hebben we ervoor gekozen dit stuk makkelijker en duidelijker op te schrijven in paragraaf 5.3. *Houding, gedrag en vaardigheden*. Hierbij noemen we een aantal concrete voorbeelden (zoals het herkennen van situaties die om afwijking van de regels vragen), die wij onderdeel achten van ons benodigde ‘ambtelijk

vakmanschap'. Ambtelijk vakmanschap heeft in brede zin ook aandacht binnen de gemeentelijke organisatieontwikkeling. Ook benoemen we in deze paragraaf concrete manieren waarop we doorlopend werken aan onze houding, gedrag en vaardigheden zoals training en coaching. De specifieke uitvoering hiervan behoort tot de uitvoeringsagenda en wordt om die reden niet meegenomen in deze visie.

Advies 5

U adviseert ons gebruik te maken van 'persona's': gedetailleerde omschrijvingen van gebruikers van een product of dienst.

Zoals u aangeeft in uw brief helpt het gebruik van persona's om doelgroepen van een product of dienst beter te begrijpen en hun klantreis in kaart te brengen, om vervolgens de dienstverlening goed op de doelgroepen af te kunnen stemmen. De visie op dienstverlening gaat over de gehele dienstverlening van de gemeente Nijmegen. Vanwege de vele verschillende (soorten) diensten en producten is het lastig om persona's te omschrijven in relatie tot de dienstverlening in het algemeen. Daarom kiezen we ervoor om in deze overkoepelende visie geen beschrijving van persona's op te nemen.

Wij hopen u met deze brief een duidelijk antwoord gegeven te hebben.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

A.P.W. van de Klift
gemeentesecretaris

H.M.F. Bruls
burgemeester