

College van burgemeester en wethouders
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Nijmegen, 11 september 2025

Betreft: gevraagd advies over de Visie op Dienstverlening (conceptversie)

Geacht college,

De Seniorenraad heeft met interesse kennisgenomen van de conceptversie Visie op Dienstverlening en is op hoofdlijnen positief over deze conceptvisie. In het document staan belangrijke uitgangspunten zoals de beschreven waarden en doelen. In de visie is aandacht voor het door ontwikkelen van de organisatie en dat helpt bij het verder vormgeven van heldere kaders (rekenkamer).

Passend kanaal voor iedere Nijmegenaar

De Seniorenraad onderschrijft het belang van een goede dienstverlening aan de burgers van Nijmegen. Dit is extra belangrijk voor senioren die niet over voldoende digitale vaardigheden en/of middelen beschikken om gebruik te maken van noodzakelijke dienstverlening zoals bijvoorbeeld het aanvragen of verlengen van een paspoort, identiteitsbewijs of rijbewijs.

Digitalisering wordt steeds meer de norm. De snelheid waarmee dit gebeurt, is zorgwekkend en niet altijd even klantvriendelijk. Een mogelijke oplossing is het gebruik van icoontjes, zoals al gebeurt in de zorg. Deze visuele symbolen maken complexe teksten en instructies toegankelijker voor iedereen, ongeacht taal of taalniveau. Verder kan geleerd worden bij andere gemeenten. De gemeente Arnhem presenteert zich voornamelijk tekstueel en visueel met behulp van foto's.

Advies 1

Versterk de analoge kanalen zoals telefonisch contact met een medewerker, papieren formulieren, informatie per brief en een fysieke balie. Dit zijn belangrijke middelen om de dienstverlening aan senioren te verbeteren.

Advies 2

Maak ook gebruik van alternatieve middelen zoals icoontjes of foto's om informatie te verduidelijken.

Advies 3

Zorg voor een meldpunt dicht in de buurt van senioren bijvoorbeeld in wijkcentra of bij Stips, waar inwoners terecht kunnen als zij vinden dat er geen gelijkwaardig kanaal beschikbaar is.

Standaardisering versus maatwerk

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”.*

Veel Wmo-aanvragen kunnen niet op een standaard manier worden afgehandeld, maar vragen om maatwerk.

Advies 4

Zorg voor een meldpunt dicht in de omgeving van senioren waar inwoners terecht kunnen als zij vastlopen tussen maatwerk en standaardoplossingen. Veranker dit ook in de uitvoeringsagenda.

Houding, gedrag en vaardigheden

Bij 5.1 staat *“We hanteren basisafspraken in onze dienstverlening. We werken continu aan onze dienstverlenende houding, gedrag en vaardigheden als onderdeel van ons ambtelijk vakmanschap”.* Goede dienstverlening staat of valt met goede oordeelsvorming, houding en gedrag. Het ambtelijk vakmanschap: praktische wijsheid om vanuit professioneel en moreel oogpunt “het goede te doen” is geen sinecure en vereist continue coaching.

Advies 5

Maak duidelijk welke eigenschappen, houding en vaardigheden ambtenaren moeten hebben en op welke wijze de deskundigheidsbevordering gaat plaatsvinden

Zo min mogelijk drempels

Nijmegenaren bellen 14024, gaan naar de stadswinkel of komen naar de Stip voor informatie of zij komen nergens.

In de praktijk blijkt dat vaak lastig. Bij het digitaal invullen van formulieren wordt regelmatig gevraagd om documenten toe te voegen of te uploaden. Voor veel inwoners, en met name senioren, is dat een grote drempel. Zij beschikken vaak niet over een computer, missen digitale vaardigheden, kunnen niet scannen en hebben beperkte ervaring met hun smartphone. Daar komt bij dat 10% van de Nijmegenaren functioneel laaggeletterd is.

Advies 6

Geef de ICT-afdeling de opdracht om dit knelpunt te onderzoeken en met concrete oplossingen en verbeteringen te komen voor de manier waarop de gemeente digitaal met Nijmegenaren communiceert.

Advies 7

Zorg voor toegankelijke en gebruiksvriendelijke digitale formulieren en aanvraagprocedures. Wanneer dit niet haalbaar is, bied inwoners een passend en eenvoudig alternatief via een analoog kanaal. Houd het geheel aan gemeentelijke diensten en regelingen daarbij zo eenvoudig mogelijk.

Monitoring

Bij 5.3 staat: *“We meten en verbeteren onze dienstverlening continu door indicatoren en bijbehorende normen en afspraken vast te stellen, en door klantsignalen gemeentebreed in kaart te brengen”.*

Advies 8

Breng de gevolgen voor de gebruiker duidelijk in beeld: wat gaat u monitoren en hoe? Betrek senioren in de monitoring en zorg ook voor laagdrempelige monitoring, zodat ook bewoners die minder taalvaardig zijn, bevroegd worden over de ervaren dienstverlening.

De “Nijmegenaar”

In het stuk wordt de ‘Nijmegenaar’ omschreven als iemand die woont, werkt of iets moet regelen in Nijmegen. De Seniorenraad vindt dat dit niet klopt: een Nijmegenaar is niet iemand die iets moet regelen bij de gemeente. Volgens het Algemeen Nederlands Woordenboek is een Nijmegenaar: iemand die afkomstig is uit Nijmegen; inwoner van Nijmegen.

Advies 9

Omschrijf concreter wie een “Nijmegenaar” is.

Klantreis

Hierop aansluitend willen wij reageren op de term “klantreis”, waarmee wordt bedoeld: het traject dat een Nijmegenaar doorloopt om gebruik te maken van de gemeentelijke dienstverlening. De term “klant” klinkt echter zakelijk en afstandelijk. Om recht te doen aan de inwoners van Nijmegen achten wij een persoonlijker aanduiding passender.

Advies 10

Omschrijf de inwoners van Nijmegen die gebruik maken van de diensten van de gemeente persoonlijker.

Wij hopen dat onze opmerkingen en adviezen meegenomen kunnen worden in de definitieve uitwerking van de Visie op Dienstverlening. Graag zien wij uw reactie op het bovenstaand advies tegemoet en zijn zoals altijd tot andere toelichting bereid.

Met vriendelijke groeten,

5.1.2e

Voorzitter Seniorenraad Nijmegen

5.1.2e

Ambtelijk secretaris Seniorenraad

5.1.2e [@nijmegen.nl](mailto:5.1.2e@nijmegen.nl)

Legenda toegepaste uitzonderingsgrondslagen

In dit document zijn gegevens geanonimiseerd op grond van:

Wet	Artikel	Omschrijving	Pagina's
Wet open overheid	Art. 5.1 lid 2 sub e	De eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer	3