

College van burgemeester en wethouders  
Postbus 9105  
6500 HG Nijmegen

Betreft: gevraagd advies JMG uitvoeringsagenda Visie op Dienstverlening

Nijmegen, 23 februari 2026

Geacht college,

De Adviescommissie Jeugd-, Maatschappelijke opvang- en Gehandicaptenbeleid heeft met veel interesse kennisgenomen van de Concept Uitvoeringsagenda Visie op Dienstverlening. In uw brief van 13 januari 2026 benadert u de adviescommissies met het verzoek een advies uit te brengen op de concept uitvoeringsagenda volgend op de vastgestelde Visie op dienstverlening.

De opdracht die uw college aan ons als commissie JMG heeft gegeven betreft het adviseren over beleid en niet over uitvoeringskwesties. In dit geval willen wij toch aan uw verzoek voldoen onder meer omdat het hier de voorgenomen uitvoering betreft van recent ontwikkeld beleid dat weliswaar belangrijk is voor alle inwoners maar in het bijzonder voor onze doelgroepen.

De uitvoeringsagenda geeft een helder en uitputtend beeld van doelen, subdoelen en daarmee verbonden activiteiten gericht op het optimaliseren van de dienstverlening. U baseert zich daarbij, logischerwijs, ook op activiteiten die opgenomen zijn in het Plan van Aanpak (PvA) volgend op het rekenkamerrapport 'Samen de vrijblijvendheid voorbij!'. U betreft ook andere beleidsdomeinen bij uw Concept Uitvoeringsagenda en aldus schetst u een brede verbeteraanpak van de dienstverlening. Daarvoor willen wij graag onze waardering uitspreken!

Een en ander laat onverlet dat wij hieronder graag willen ingaan op enkele aspecten van de Concept Uitvoeringsagenda.

Wij citeren ter illustratie hieronder enkele passages uit het Rapport van de Rekenkamer.

In bijlage 1 van het rapport deel B staat bij Verbeterdoelen dienstverlening per afdeling 2024 Zie bevindingen *"De voorgenomen uitvoeringsplannen zijn niet opgesteld en evaluaties zijn niet uitgevoerd"*. In het Rekenkameronderzoek (bijlage 3, p.7) staat dat in 2024 nog niet iedere afdeling verbeterdoelen heeft gesteld, dat deze vaak niet SMART zijn geformuleerd en dat ze niet (zichtbaar) op data zijn gebaseerd. Dat laat zien dat de uitvoering van de beleidsvoornemens op dat moment nog niet is gerealiseerd. Misschien is daar inmiddels wel een begin mee gemaakt.

In de Uitvoeringsagenda (3.3, p.9) staat als subdoel 4: *"We verbeteren onze dienstverlening continu op basis van data, onderzoeken en signalen"* met als activiteit onder meer: *"Inzicht in basisafspraken dienstverlening. We werken aan het verder inzichtelijk maken van de naleving van de interne basisafspraken dienstverlening"*. (PvA actiepoint 2.6).

Om dit subdoel over de hele breedte van het gemeentelijk apparaat te realiseren moet er nog veel geconcretiseerd worden. In de Uitvoeringsagenda gaat het over de implementatie op hoofdlijnen van de voornemens en verbeter suggesties (p.23). Uit het bovenstaande blijkt dat het verbeteren van de dienstverlening op basis van data, onderzoeken en signalen (subdoel 2.4) nog niet overal vanzelfsprekend is.

In dit verband komen wij tot de volgende adviezen:

### Advies 1

Samenwerken aan de dienstverlening vraagt om een goed uitgewerkte implementatie en borging van de basisafspraken en standaarden tot op afdelingsniveau. Wij adviseren u om hieraan expliciet aandacht te geven.

### Advies 2

Om de activiteiten in deze Concept Uitvoeringsagenda effectief te kunnen monitoren, adviseren wij de bijbehorende doelen zo SMART mogelijk te formuleren.

### Advies 3

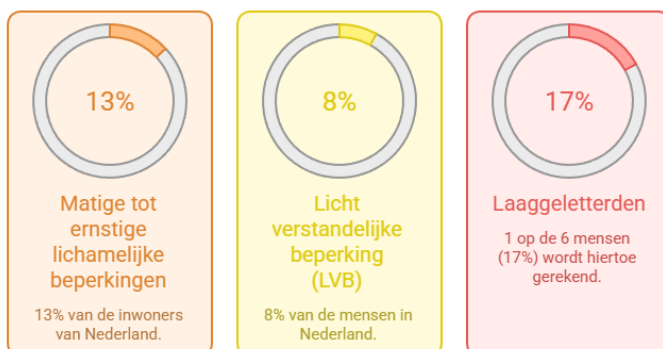
In de Uitvoeringsagenda krijgt het werken op basis van data, onderzoeken en signalen terecht veel nadruk. Wij adviseren u om expliciet activiteiten te benoemen die het invoeren en adopteren van deze manier van werken ondersteunen.

U heeft de beschikking over en verzamelt tal van gegevens over Nijmegenaren. Risico's met betrekking tot verkeerd en oneigenlijk gebruik van data nemen toe.

### Advies 4

Geef aan in de Concept Uitvoeringsagenda hoe u de bescherming van persoonsgegevens wilt waarborgen. Wellicht kunt u dit opnemen als ontwikkelpunt.

De doelgroepen waarop commissie JMG zich richt betreffen onder meer:



In uw Uitvoeringsagenda maakt u zeker ook melding van inwoners met deze kenmerken. Nijmegenaren die zich melden met een vraag bij de gemeente of met een verzoek tot ondersteuning zullen bovengemiddeld tot genoemde groepen kunnen worden gerekend.

U zegt: "We werken volgens het principe 'ontwerp voor iedereen': onze dienstverlening is bruikbaar en toegankelijk voor een zo groot mogelijke groep." In uw Concept Uitvoeringsagenda zegt u dat het soms nodig is om maatwerk (afwijken van de standaarden) te leveren. Wij denken dat bij bovengenoemde groepen inwoners niet soms maar vaak sprake zal zijn van het moeten afwijken van een gestandaardiseerde benadering.

### **Advies 5**

Wij adviseren om in de Concept Uitvoeringsnota melding te maken van ‘kwetsbare groepen inwoners’ waarvoor veelal maatwerk nodig zal zijn”.

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

Met vriendelijke groeten,

5.1.2e

Interimvoorzitter adviescommissie JMG

Adviescommissie JMG

ambtelijk secretaris 5.1.2e

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

# Legenda toegepaste uitzonderingsgrondslagen

In dit document zijn gegevens definitief 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