

Jaarverslag rechtsbescherming 2025

Bureau Juridische Zaken

Afdeling VJB

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting	4
Bezwaar	5
Voorlopige voorzieningen	7
Beroep bij de rechtbank	8
Hoger beroep	10
Klachten	12
Bijlage 1: begrippen	15
Bijlage 2: rapportages klachten externe partners gemeente:	
16	
- ODRN;	
- Buurtteams Jeugd en Gezin;	
- Buurtteams Volwassenen;	
- Werkbedrijf Rijk van Nijmegen.	

Bijlage 2A: 'Klachten en onvrede 2024 en 2025 Indicatievrije dienstverlening Buurtteams Volwassenen Nijmegen'

Bijlage 2B: 'Jaarverslag klachtenafhandeling 2025 Werkbedrijf Rijk van Nijmegen'

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag rechtsbescherming over het jaar 2025. Het geeft een cijfermatig overzicht van bezwaar-, beroeps- en hoger beroepszaken en klachten in 2025 die zijn behandeld door bureau Juridische Zaken van de afdeling VJB. Juridische Zaken behandelt bezwaar-, beroeps- en hoger beroepszaken op het sociaal domein, fysiek domein en procedures op grond van de AVG en de Wet open overheid. Juridische Zaken behandelt geen belastingzaken en bezwaren op het terrein van openbare orde en veiligheid. Deze worden door de betreffende bureaus zelf behandeld.

De gehanteerde termen bezwaar en (hoger) beroep, doen vermoeden dat in de werkwijze van Juridische Zaken de procedure centraal staat. Het tegendeel is waar. Het streven is juist om bezwaren of klachten van inwoners waar mogelijk informeel op te lossen, dit doen wij onder de noemer ‘passende aanpak’. Deze term geeft aan dat in elke zaak gekeken wordt wat een passende behandeling is. Dat kan een hoorzitting zijn, maar bijvoorbeeld ook een informeel overleg of uitleg over de regelgeving. Steeds gaat het om hetzelfde. Namelijk niet de procedure, maar de inwoner centraal stellen. Met deze aanpak streeft Juridische Zaken ernaar om het vertrouwen van inwoners in de overheid te versterken en te voorkomen dat bezwaren onnodig escaleren in formele procedures. In lijn met de ontwikkelingen in het bestuursrecht heeft deze aanpak van bezwaren een impuls in 2025 gekregen bij de behandeling van bezwaren binnen het sociale en fysieke domein, door middel van scholing van medewerkers en organisatorische maatregelen (zoals het aanscherpen werkafspraken). Ook in 2026 blijven wij aandacht houden voor de passende aanpak.

2025 is het tweede volledige jaar dat we werkten met de externe bezwaarcommissie op het sociaal domein. De afhandeling van deze zaken zijn verwerkt in de cijfers van alle bezwaarzaken.

Voor de leesbaarheid is in de bijlage een begrippenlijst opgenomen waar juridische termen als bezwaar, beroep, hoger beroep, voorlopige voorziening en klacht worden toegelicht.

Ook is dit jaar voor het eerst informatie opgevraagd over de klachtafhandeling bij door de gemeente gecontracteerde partners, zoals de omgevingsdienst en de buurtteams. De reacties en gegevens zijn opgenomen in de laatste bijlage.

Bureau Juridische Zaken

April 2026

Samenvatting

Het aantal bezwaarzaken was sinds 2019 sterk aan het dalen en bleef de laatste jaren nagenoeg stabiel. In 2024 en 2025 wordt deze trend gekeerd en dat heeft vooral te maken met specifieke maatregelen, zoals strengere handhaving op het aanbieden van huisvuil en de verkeersmaatregel Griftdijk. Ook dit jaar wordt voldaan aan de norm uit de stadsbegroting dat minstens 80% van de bezwaren binnen de wettelijke termijn moet worden afgehandeld, namelijk 92,5%. De informele aanpak leidde in 18% van de gevallen tot een succesvolle afronding van de procedure. Het aantal gegrond verklaarde bezwaren is jarenlang stabiel met een lichte daling van 8% in 2025. Dit heeft te maken met een bulk aan bezwaren die is afgehandeld tegen de verkeersmaatregel Griftdijk.

In 2025 zijn er 23 verzoeken om een voorlopige voorziening ingediend en 2 toegewezen. Dit wijkt niet noemenswaardig af van de voorgaande jaren. Het aantal beroepszaken bij de rechtbank blijft de afgelopen 4 jaren ongeveer gelijk. Het aantal gegrond verklaarde zaken in beroep was dit jaar 17,5%. Dit betrof een stijging ten opzichte van het voorgaande jaar. Bezien over meerdere jaren daalt het aantal gegrond verklaarde beroepen per saldo t.o.v. 2020. Ook hoger beroepen laten een dalende trend zien, waarbij geldt dat de gemeente zelf slechts in incidentele gevallen in hoger beroep gaat. In 2025 was dat 2 keer tegenover 25 keer door de inwoner.

We zien al meerdere jaren een stijging in het aantal klachten, zo ook in 2025 van 14,6%. De stijgende trend is niet toe te rekenen aan één specifieke oorzaak. Er zijn verschillende factoren die waarschijnlijk tot stijging van het aantal klachten leiden: de groei van de stad, inwoners verwachten steeds betere dienstverlening van de gemeente, verhoogde bewustwording van hun rechten (mede door de komst van de gemeentelijke ombudsman), nauwkeurigere registratie van klachten en tot slot de laagdrempeligheid van de klachtprocedure.

We zien dat in 2025 de aandacht voor de formele kant van klachtafhandeling is toegenomen. Zo heeft de Rekenkamer een onderzoek gedaan naar de gemeentelijke klachtbehandeling en aanbevelingen gedaan in het rapport “Samen de vrijblijvendheid voorbij”. Daarnaast is in 2025 de gemeentelijke ombudsman geïnstalleerd in Nijmegen. Uit het jaarverslag van de gemeentelijke ombudsman wordt duidelijk dat inwoners de weg naar de ombudsman hebben gevonden, meer dan voorheen bij de nationale ombudsman. In de meeste gevallen verwees de ombudsman de klager terug naar de gemeente voor behandeling van de klacht in eerste aanleg. Ook heeft de ombudsman bemiddelingen, snelle acties en verschillende onderzoeken gedaan. Dit heeft aan de gemeentelijke kant tot een flinke toename in het aantal intensieve contactmomenten met de ombudsman geleid met bijbehorende vragen van en follow-ups aan de ombudsman. Deze intensivering heeft zijn weerslag op de klachtprocedure, waardoor afhandeltermijnen onder druk zijn komen te staan. In voorgaande jaren was het percentage afgehandeld binnen de termijn rond 94%, in 2025 is dit gedaald naar 85% en hebben we niet kunnen voldoen aan de norm uit de stadsbegroting (namelijk 90%).

Het grootste deel van de klachten is via een informele procedure afgehandeld. Slechts in 6,3% van de gevallen was een formele beslissing nodig.

Bezwaar

Instroom bezwaren afgelopen 5 jaar	
2020	880
2021	852
2022	840
2023	848
2024	1067
2025	1580

Instroom bezwaren per afdeling 2023, 2024 en 2025						
Inkomen, Zorg en Leerrecht	2023	470	2024	405	2025	358
Publiekszaken	2023	21	2024	20	2025	32
Financiën	2023	16	2024	14	2025	0
Maatschappelijke Ontwikkeling	2023	13	2024	12	2025	20
Personeel, Informatie en Facilitair	2023	10	2024	9	2025	11
Omgevingsdienst Regio Nijmegen	2023	148	2024	164	2025	32
Omgevingsloket	2023	-	2024	-	2025	128
Omgevingsadvies en – toezicht	2023	-	2024	-	2025	19
Stadsbeheer	2023	104	2024	358	2025	869
Veiligheid, Juridische Zaken, Bestuursondersteuning	2023	38	2024	31	2025	58
Stadsrealisatie	2023	13	2024	29	2025	18
Stadsontwikkeling	2023	6	2024	6	2025	29
Vastgoed & Accommodaties	2023	1	2024	5	2025	1
Werkbedrijf	2023	3	2024	3	2025	2
Bestuur & Management	2023	5	2024	6	2025	0
Intake nog niet afgerond, nog niet bekend	2023	0	2024	5	2025	3

De daling bij Inkomens, Zorg en Leerrecht past in een landelijke trend. De daling kan daarnaast – mogelijk - verklaard worden door de inzet van de kwaliteitsmedewerkers van IZL, de buurtteams en sociaal raadslieden. De significante stijging van ingediende bezwaren in 2025 moet vooral gezocht worden binnen het fysieke domein. Met name de afdeling Stadsbeheer springt eruit. Dit betreft alleen al 210 bezwaren handhaving huisvuil en 511 bezwaren verkeersmaatregel Griftdijk (waarvan het merendeel in 2025 is binnengekomen). Ook opvallend is de stijging bij de afdeling Publiekszaken, Maatschappelijke Ontwikkeling, VJB en Stadsontwikkeling. De bezwaren bij Maatschappelijke Ontwikkeling gingen voor het merendeel over subsidiezaken, waarbij één partij meerdere bezwaren heeft ingediend. De bezwaren bij VJB gingen vaak over afgewezen Woo-verzoeken. Bij Stadsontwikkeling ging het in 2025 naast de reguliere bezwaren ook om een aantal Woo-bezwaren en om een aantal gelijklopende bezwaren van aantal inwoners tegen een anterieure overeenkomst.

Tijdigheid

Van alle in 2025 behandelde bezwaren is 92,5% binnen de wettelijke termijn afgehandeld. De norm die is opgenomen in de stadsbegroting is minstens 80% van de bezwaren afhandelen binnen de wettelijke termijn. Dit is een significante stijging t.o.v. de behaalde 80,3 % die in 2024 is behaald. Dat heeft te maken met de bulk aan bezwaren van de verkeersmaatregel Griftdijk die is afgehandeld binnen de wettelijke termijn. Deze stijging zal naar verwachting wel weer enigszins naar beneden bijgesteld worden in 2026. Voor de beeldvorming: als de 511 ingediende en afgehandelde bezwaren tegen de Griftdijk niet in de berekening betrokken worden, is 89% van de bezwaren binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

Informele aanpak

In 2025 werden in totaal 1648 bezwaren afgehandeld. Daarvan zijn er 298 informeel afgehandeld. Dat komt neer op 18%. Dit is een kleine daling t.o.v. 21 % in 2024. Deze daling zou verklaard kunnen worden door de bulk aan bezwaren over de verkeersmaatregel Griftdijk die formeel zijn afgehandeld.

Uitskomsten in bezwaar 2025

Uitskomst in bezwaar	2024	2025
Geground	14%	8%
Gedeeltelijk ground	5%	3%
Ongegrond	41%	26%
Niet ontvankelijk	19%	45%
Ingetrokken	21%	18%

Geground verklaarde bezwaren afgelopen 6 jaar	
2020	14%
2021	8,4%
2022	19%
2023	15%
2024	14%
2025	8%

Het afgelopen jaar is het aantal 'gegrond' verklaringen behoorlijk gedaald t.o.v. het voorgaande jaar. Over meerdere jaren bezien, is met een schommelende beweging een dalende trend te zien voor wat betreft het aantal grond verklaarde bezwaren. Als een bezwaar grond wordt verklaard, betekent dit niet persé dat de besluitvorming in eerste instantie onzorgvuldig is geweest. Het kan ook zijn dat in de bezwaarfase nieuwe informatie wordt aangeleverd. Deze informatie wordt in de heroverweging betrokken en – indien van toepassing – dan wordt de motivering aangevuld.

Voorlopige voorzieningen

Totale instroom verzoeken voorlopige voorziening	
2020	32
2021	28
2022	35
2023	24
2024	32
2025	23

Instroom per afdeling	
Inkomen, Zorg en Leerrecht	10
Publiekszaken	2
Omgevingsloket	3
Omgevingstoezicht en advies	3
Stadsbeheer	2
Stadsrealisatie	3
Stadsbeheer	2

Dat de meeste verzoeken om een voorlopige voorziening worden ingediend op het domein van de afdeling IZL is niet verrassend en al jarenlang zo. Het gaat hier om regelingen die mensen raken in de kern van hun bestaan. Er zal, zeker in de ogen van degene die het betreft, al snel sprake zijn van een spoedeisend belang.

Uitkomsten verzoek om voorlopige voorziening 2025	
toegewezen	2
afgewezen	14
niet ontvankelijk	3
ingetrokken	6

Ingetrokken is doorgaans een teken dat we de inwoner alsnog ergens tegemoet komen en het niet tot een zitting hoeft te komen.

Beroep bij de rechtbank

Instroom beroep afgelopen 6 jaar	
2020	131
2021	113
2022	78
2023	67
2024	76
2025	77

Instroom beroep per afdeling 2023, 2024 en 2025						
Inkomen, Zorg en Leerrecht	2023	39	2024	30	2025	29
Publiekszaken	2023	0	2024	2	2025	2
Financiën	2023	2	2024	1	2025	0
Vastgoed, Accommodaties en Sport	2023	0	2024	0	2025	1
Maatschappelijke Ontwikkeling	2023	1	2024	0	2025	1
Personeel, Informatie en Facilitair	2023	1	2024	1	2025	3
Omgevingsdienst Regio Nijmegen	2023	10	2024	23	2025	8
Omgevingsloket	2023	-	2024	-	2025	5
Omgevingstoezicht en -advies	2023	-	2024	-	2025	4
Stadsbeheer	2023	5	2024	2	2025	10
Veiligheid, Juridische Zaken, Bestuursondersteuning	2023	7	2024	10	2025	6
Stadsrealisatie	2023	1	2024	5	2025	4
Stadsontwikkeling	2023	1	2024	1	2025	3
Bestuur & Management	2023	0	2024	1	2025	1

De instroom van beroepen is de afgelopen 4 jaar met gemiddeld 75 beroepen per jaar redelijk gelijk gebleven.

De toename bij de afdeling Stadsbeheer is te verklaren door ingediende beroepen tegen de verkeersmaatregel Griftdijk-Noord. De beroepen die voorheen werden ingesteld tegen besluiten die de ODRN in mandaat had genomen, zijn nu in min of meer gelijke aantallen terug te zien bij de nieuwe bureaus Omgevingsloket en Omgevingstoezicht- en advies.

Uitskomst in beroep 2025	
gegrond	17,5%
gedeeltelijk gegrond	2,5%
ongegron	49,5%
niet ontvankelijk	13%
Ingetrokken	17,5%

Gegron	
2020	26%
2021	27%
2022	18%
2023	21%
2024	13,5%
2025	17,5%

Bezien over meerdere jaren daalt het aantal gegron verklaarde beroepen per saldo t.o.v. 2020.

Hoger beroep

Bij hoger beroep worden de aantallen uitgesplitst in zaken die zijn ingediend door de inwoner en zaken die zijn ingediend door de gemeente. Hoger beroep is immers het eerste moment waarop ook de gemeente het niet eens kan zijn met de uitkomst in de vorige fase (uitspraak van de onafhankelijke rechtbank). De gemeente is terughoudend met het instellen van hoger beroep. Dat komt omdat een afweging gemaakt wordt tussen de (maatschappelijke) kosten enerzijds en de te verwachten (eveneens maatschappelijke) opbrengst anderzijds. Dat betekent in de praktijk dat de gemeente in hoger beroep gaat als er een principieel belang is of er een aanzienlijk ander belang is. Niet iedere uitspraak van de rechtbank waar we het mee oneens zijn, leidt dus tot hoger beroep.

Instroom hoger beroep door inwoner afgelopen 6 jaar	
2020	33
2021	23
2022	27
2023	20
2024	13
2025	25

Ingediend hoger beroep gemeente afgelopen 6 jaar	
2020	30
2021	4
2022	1
2023	2
2024	1
2025	2

Instroom hoger beroep door inwoner per afdeling 2023, 2024 en 2025						
Inkomen, Zorg en Leerrecht	2023	4	2024	5	2025	13
Omgevingsdienst Regio Nijmegen	2023	15	2024	3	2025	3
Stadsrealisatie	2023	1	2024	0	2025	1
Stadsbeheer	2023	0	2024	0	2025	1
Maatschappelijke Ontwikkeling	2023	0	2024	1	2025	0
Personeel, Informatie en Facilitair	2023	0	2024	1	2025	1
Veiligheid, Juridische Zaken, Bestuursondersteuning	2023	0	2024	3	2025	6

Instroom hoger beroep door gemeente per afdeling 2023, 2024 en 2025						
Veiligheid, Juridische Zaken, Bestuursondersteuning	2023	1	2024	1	2025	1
Omgevingsdienst Regio Nijmegen	2023	1	2024	0	2025	1

Het is niet zo dat zaken die in 2025 worden ingediend ook in 2025 worden afgehandeld. Juist in hoger beroep kunnen zaken soms lang blijven liggen. Het is daarom voor de context goed om het aantal gegrond verklaarde zaken af te zetten tegen het aantal afgehandelde zaken. Die overzichten volgen hieronder:

Gegrond ten opzichte van totaal hoger beroep door inwoner afgelopen 6 jaar			
2020	Totaal afgehandeld: 19	Gegrond: 0	0%
2021	Totaal afgehandeld: 15	Gegrond: 2	13%
2022	Totaal afgehandeld: 29	Gegrond: 8	28%
2023	Totaal afgehandeld: 17	Gegrond: 3	18%
2024	Totaal afgehandeld: 16	Gegrond: 3	19%
2025	Totaal afgehandeld: 21	Gegrond: 3	14%

Dit betreft zaken die zijn ingediend door een inwoner. Gegrond wil dan ook zeggen dat de inwoner in het gelijk is gesteld.

Gegrond ten opzichte van totaal hoger beroep door gemeente afgelopen 6 jaar			Percentage
2020	Totaal afgehandeld: 0	Gegrond: 0	0%
2021	Totaal afgehandeld: 3	Gegrond: 1	33%
2022	Totaal afgehandeld: 4	Gegrond: 4	100%
2023	Totaal afgehandeld: 7	Gegrond: 7	100%
2024	Totaal afgehandeld: 15	Gegrond: 11	73%
2025	Totaal afgehandeld: 3	Gegrond: 0	0%

Dit betreft zaken die zijn ingediend door de gemeente. Gegrond wil dan ook zeggen dat de gemeente in het gelijk is gesteld.

Klachten

Instroom klachten afgelopen 6 jaar	
2020	204
2021	211
2022	284
2023	328
2024	383
2025	439

In de tabel is de eerste 6 jaar een gestage stijging te zien van het aantal ingediende klachten. Voor een deel wordt dit verklaard door een nieuw systeem. Dit is in april 2023 in gebruik is genomen en dit heeft in 2024 effect gehad op het hele jaar. In dit nieuwe systeem worden, in tegenstelling tot de jaren daarvoor, alle signalen geregistreerd. Overigens zijn niet alle signalen ook een klacht in de zin van de Algemene Wet Bestuursrecht. In dit jaarverslag gaat het dus bij de instroom om klachten in 'bredere zin'.

We zien al meerdere jaren een stijging in het aantal klachten, zo ook in 2025 van 14,6%. De stijgende trend is niet toe te rekenen aan één specifieke oorzaak. Er zijn verschillende factoren die waarschijnlijk tot stijging van het aantal klachten leiden: de groei van de stad, inwoners verwachten steeds betere dienstverlening van de gemeente, verhoogde bewustwording van hun rechten (mede door de komst van de gemeentelijke ombudsman), nauwkeurigere registratie van klachten en tot slot de laagdrempeligheid van de klachtprocedure.

We zien dat in 2025 de aandacht voor de formele kant van klachtafhandeling is toegenomen. Zo heeft de Rekenkamer een onderzoek gedaan naar de gemeentelijke klachtbehandeling en aanbevelingen gedaan in het rapport "Samen de vrijblijvendheid voorbij". Daarnaast is in 2025 de gemeentelijke ombudsman geïnstalleerd in Nijmegen. Uit het jaarverslag van de gemeentelijke ombudsman wordt duidelijk dat inwoners de weg naar de ombudsman hebben gevonden, meer dan voorheen bij de nationale ombudsman. In de meeste gevallen verwees de ombudsman de klager terug naar de gemeente voor behandeling van de klacht in eerste aanleg. Ook heeft de ombudsman bemiddelingen, snelle acties en verschillende onderzoeken gedaan. Dit heeft aan de gemeentelijke kant tot een flinke toename in het aantal intensieve contactmomenten met de ombudsman geleid met bijbehorende vragen van en follow-ups aan de ombudsman. Deze intensivering heeft zijn weerslag op de klachtprocedure, waardoor afhandeltermijnen onder druk zijn komen te staan. In voorgaande jaren was het percentage afgehandeld binnen de termijn rond 94%, in 2025 is dit gedaald naar 85% en hebben we niet kunnen voldoen aan de norm uit de stadsbegroting (namelijk 90%).

Het grootste deel van de klachten is via een informele procedure afgehandeld. Slechts in 6,3% van de gevallen was een formele beslissing nodig. Voor wat betreft de formele

afhandeling van klachten gaat het wél om klachten in de zin van de Algemene Wet Bestuursrecht.

Daarnaast blijkt uit het rapport van de rekenkamer als ook uit het jaarverslag van de ombudsman dat de gemeentelijke klachtbehandeling in brede zin aan een verdere professionalisering toe is.

Instroom klachten per afdeling 2023, 2024 en 2025						
Inkomen, Zorg en Leerrecht	2023	86	2024	95	2025	79
Publiekszaken	2023	83	2024	111	2025	74
Financiën	2023	12	2024	27	2025	29
Maatschappelijke Ontwikkeling	2023	7	2024	11	2025	18
Personeel, Informatie en Facilitair	2023	2	2024	6	2025	3
Stadsbeheer	2023	88	2024	92	2025	127
Veiligheid, Juridische Zaken, Bestuursondersteuning	2023	16	2024	12	2025	20
Stadsrealisatie	2023	13	2024	10	2025	31
Stadsontwikkeling	2023	12	2024	12	2025	14
Vastgoed & Accommodaties	2023	3	2024	3	2025	3
Bestuur & Management	2023	4	2024	1	2025	7
Intake nog niet afgerond, nog niet bekend	2023	2	2024	3	2025	34

Tijdigheid

Van alle in 2025 behandelde klachten is 85% binnen de wettelijke termijn afgehandeld. De norm die is opgenomen in de stadsbegroting is minstens 90% van de klachten afhandelen binnen de wettelijke termijn. In 2024 betrof dit nog een percentage van 94%. De gemeente heeft extra klachtencoördinatoren moeten inhuren om de toename van klachten te kunnen behandelen.

Informele aanpak

Van de 473 klachten die in 2025 zijn afgehandeld, zijn er 30 (6,3%) met een formele beslissing op een klacht afgehandeld. In het overgrote deel volstond de informele aanpak.

Uitstroom

Van de 30 klachten die formeel werden afgehandeld, was de uitkomst als volgt:

ongegrond	14 klachten
gegrond	6 klachten
gedeeltelijk gegrond	5 klachten
niet-ontvankelijk	5 klachten

Gemeentelijke ombudsman

Als mensen niet tevreden zijn met de wijze waarop hun klacht door de gemeente Nijmegen is behandeld, kunnen zij zich in tweede instantie richten tot de Gemeentelijke ombudsman. De gemeentelijke ombudsman heeft in februari 2026 het '[Jaarverslag 2025 Ombudsman en Kinderombudsman Nijmegen](#)' aangeboden aan de gemeenteraad. Hier wordt volstaan met een integrale verwijzing naar dit verslag.

Klachten over de omgevingsdienst (voorheen ODRN, nu ODGM) worden in tweede instantie nog wel door de nationale ombudsman behandeld.

Partners

In dit jaarverslag rechtsbescherming wordt voor de eerste keer melding gemaakt van de cijfers over klachtbehandeling bij door de gemeente gecontracteerde partners of verbonden partijen. Hiermee wordt opvolging gegeven aan één van de aanbevelingen uit het rapport van de Rekenkamer “Samen de vrijblijvendheid voorbij”. Deze cijfers zijn in bijlage 2 na te lezen.

Bijlage 1: begrippen

Bezwaar

Bezwaar is de eerste stap die een iemand kan nemen als hij het niet eens is met een besluit van het college van burgemeester en wethouders. Het college kan het bezwaar laten behandelen door eigen medewerkers die niet eerder bij het besluit betrokken waren, of zich laten adviseren door een externe bezwaarcommissie. In beide gevallen wordt de bezwaarmaker gehoord, net als eventuele andere belanghebbenden. Als alle standpunten voldoende zijn toegelicht, wordt de beslissing op bezwaar genomen. De beslissing op bezwaar wordt genomen door of namens het college en geeft het bestuursorgaan de kans om zich nogmaals over een zaak te buigen. Als een belanghebbende het niet eens is met de beslissing op bezwaar, is de volgende stap de gang naar de rechter.

Beroep

Als de inwoner in beroep gaat, wordt de beslissing op bezwaar voorgelegd aan de rechter bij de rechtbank. Dat is in ons geval in de regel de Rechtbank Gelderland in Arnhem. De rechter toetst of het college in redelijkheid tot het besluit heeft kunnen komen.

Hoger beroep

Als de inwoner (of het college) het niet eens is met de uitspraak van de rechter, is hoger beroep mogelijk. In ons geval zijn er twee hoogste rechters: de Centrale Raad van Beroep in Utrecht voor sociale zaken en de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State in Den Haag voor overige zaken. De uitspraak van deze hoogste rechter is de einduitspraak.

Voorlopige voorziening

Voor de procedures in bezwaar, beroep en hoger beroep staan termijnen in de wet. Soms is een zaak zo spoedeisend dat deze termijnen niet kunnen worden afgewacht. Dan kan tijdens bezwaar, beroep of hoger beroep een voorlopige voorziening worden gevraagd bij de rechtbank of de hoger beroepsrechter. Hiermee wordt een voorlopige uitspraak gevraagd in afwachting van de uitspraak in bezwaar, beroep of hoger beroep.

Klacht

Waar het in voorgaande procedures gaat om het toetsen van de rechtmatigheid van een besluit, gaat het bij een klacht om de toets van de behoorlijkheid van de bejegening. Heeft de gemeente zich wel behoorlijk gedragen jegens de bewuste inwoner? Klachten worden in eerste instantie behandeld door de eigen organisatie. Als dat niet leidt tot tevredenheid, staat een volgende en laatste gang open bij de Gemeentelijke Ombudsman.

Ontvankelijkheid

In de cijferoverzichten staat soms vermeld 'niet-ontvankelijk'. Ontvankelijkheid ziet op de procedurele kant waaraan voldaan moet worden, wil een bezwaar inhoudelijk behandeld kunnen worden. De volgende vaak voorkomende aspecten kunnen leiden tot niet-ontvankelijkheid: het bezwaar is te laat ingediend, bezwaarmaker is geen belanghebbende of er is geen bezwaar gemaakt tegen een besluit.

Bijlage 2: rapportages klachten externe partners gemeente

- ODRN/ODGM:

Ten behoeve van het jaarverslag rechtsbescherming is het volgende overzicht teruggekoppeld door ODRN/ODGM:

Gemeente woonplaats klager	Hoorzitting	Afhandeling	Ontvankelijk?	Gegronde/ongegronde
Nijmegen	Nee	Klacht ingetrokken Telefonisch afgehandeld leidinggevende	n.v.t.	n.v.t.
Nijmegen	Nee	Communicatie medewerker Telefonisch afgehandeld leidinggevende Bejegening	n.v.t.	n.v.t.
Nijmegen	Nee	medewerker.	n.v.t.	n.v.t.
Nijmegen	Ja	Besluit Bejegening medewerker.	Ontvankelijk	Nog in behandeling
Nijmegen	Ja	Besluit Bejegening medewerker.	Ontvankelijk	Nog in behandeling

- **Buurtteams Jeugd en Gezin:**

Ten behoeve van het jaarverslag rechtsbescherming is het volgende teruggekoppeld door Buurtteams Jeugd en Gezin:

“In totaal zijn in 2025 17 klachten ingediend. 13 klachten zijn afgerond. 4 klachten staan nu nog op ‘lopend’. Twee klachten zijn in 2025 ook via de onafhankelijke klachtencommissie behandeld. In één geval is de klacht gegrond verklaard, in het andere geval is de klacht is ongegrond verklaard. Wij zijn nog bezig met onze reactie aan het OKC, waarin we ingaan op wat we ermee doen/ervan leren.”

- **Buurtteams Volwassenen:**

Ten behoeve van het jaarverslag rechtsbescherming is het volgende teruggekoppeld door Buurtteams Volwassenen:

“In 2025 zijn in totaal acht klachten gemeld. Zes klachten zijn inhoudelijk afgehandeld. Twee klachten zijn niet-ontvankelijk verklaard. Daarnaast heeft SBVN vier signalen ontvangen, waarvan er één voor een andere organisatie bestemd was.

In het vierde kwartaal zijn drie klachten ingediend, waarvan twee klachten zijn afgehandeld en één klacht niet-ontvankelijk is verklaard.

Eén klacht betrof onvrede over ondersteuning bij een conflict met een woningcorporatie, de ervaren communicatiestijl en een vermoeden van bevooroordeeld handelen door de medewerker. De communicatie is afgestemd op de wens van de melder. Er is uitleg gegeven over de rol van de organisatie en doorverwezen naar juridische bijstand. Aan de melder is inhoudelijk teruggekoppeld, waarbij erkenning is gegeven voor de ervaren spanning en onrust en er zijn excuses aangeboden voor de ervaren communicatiestijl. Omdat geen aanvullende informatie is ontvangen, is de klacht afgesloten.

Een andere klacht betrof vermeend onheus gedrag door een medewerker. Het contact met de klant is direct gestaakt. Er heeft hoor- en wederhoor plaatsgevonden en in afstemming met de klant en betrokken behandelaar is aanvullende zorg toegekend. Daarnaast is een signaal ontvangen van een betrokken professional dat deze klacht nog niet was opgepakt.

Het merendeel van de behandelde klachten is inhoudelijk afgehandeld. De niet-ontvankelijk verklaarde klachten waren bestemd voor een andere organisatie. Het aantal klachten bleef over het jaar beperkt zonder duidelijke stijgende trend.

Op basis van de meldingen en de uitspraak van de klachtencommissie zijn de volgende verbeterpunten en acties geformuleerd:

- *Medewerkingsplicht Wmo borgen in de dienstverleningsprocessen.*
- *Ontwikkeling en borging van een machtigingsformulier wanneer namens een klant een klacht wordt ingediend.*
- *Duidelijker communiceren naar klanten over kaders, keuzes en rollen.*
- *Verbeteringen in (WIZ)werkinstructies en vastlegging in het procesdossier.*
- *Vroegtijdig betrekken van een aandachtsfunctionaris Wmo en contractmanager Wmo bij complexe toeleidingscasussen.*
- *Bij klanten met NAH aantoonbaar gebruik maken van personen met specialistische kennis en ervaring.*
- *In vergelijkbare complexe situaties mogelijk inzetten op onafhankelijke toetsing (bijvoorbeeld medisch advies) om onenigheid te voorkomen.*
- *Zorgvuldiger toezien op naleving van afspraken met zorgaanbieders en hierover duidelijk communiceren.”*

Bovenstaande informatie is een aanvulling op het verslag ‘Klachten en onvrede 2024 en 2025 Indicatievrije dienstverlening Buurtteams Volwassenen Nijmegen’. Dit verslag is als bijlage 2A integraal opgenomen achter dit jaarverslag.

- **Werkbedrijf Rijk van Nijmegen.**

Dit verslag is als bijlage 2B integraal opgenomen achter dit jaarverslag.