



Nijmegen

Aan de gemeenteraad van Nijmegen

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

E26.000579

Bijlage(n)

Bijgevoegd: Ja

Datum 6 mei 2026
Onderwerp Jaarverslag rechtsbescherming 2025

Geachte leden van de raad,

Hierbij bieden wij u het jaarverslag rechtsbescherming aan over 2025. Dit jaarverslag ziet op zowel bezwaar- en (hoger-) beroepsprocedures ten aanzien van besluiten van het college, als op ingediende klachten bij het college. Bezwaar- en beroepsprocedures op de terreinen belastingen, openbare orde en/of veiligheid of raadsbesluiten, maken geen onderdeel uit van dit jaarverslag. Vanaf het jaarverslag rechtsbescherming 2026 (volgend jaar) zullen wij ook cijfers over de openbare orde- en/of veiligheidszaken opnemen.

In het jaarverslag wordt cijfermatig teruggeblikt op het jaar 2025, maar worden ook trends en ontwikkelingen gesignaleerd. We lichten enkele in het oog springende zaken eruit.

Passende (voorheen informele) aanpak

De gehanteerde termen bezwaar en (hoger) beroep, doen vermoeden dat de procedure centraal staat. Het tegendeel is waar. Het streven is juist om bezwaren of klachten van inwoners waar mogelijk informeel op te lossen, 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. In 2025 heeft deze aanpak van bezwaren door middel van scholing van medewerkers en organisatorische maatregelen een impuls gekregen.

Bezwaar en beroep

Voor bezwaarprocedures valt op dat de daling van het aantal zaken op het sociaal domein doorzet. Dit past in een landelijke trend, maar is zeker ook te danken aan de toepassing van de passende aanpak. Op het terrein van het fysieke domein is een behoorlijke stijging te zien. Dat komt vooral door de handhaving op onjuist aanbieden van huisvuil en de verkeersmaatregel van de Griftdijk.

We constateren dat 92,5% van de bezwaarzaken binnen de wettelijke termijn is afgehandeld. Dat is positief. Ook zonder de bezwaarzaken van de Griftdijk (511 in aantal) is

nog steeds 89% binnen de termijn afgehandeld. Dit is ruim boven de 80% die als norm is opgenomen in de stadsbegroting.

Klachten

We zien al meerdere jaren een stijging in het aantal klachten, zo ook in 2025 van 14,6%.

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

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, groeiende verwachting van inwoners van de dienstverlening van de gemeente¹, verhoogde bewustwording bij inwoners van hun rechten (kennis ligt meer binnen handbereik door o.a. AI en door de komst van de gemeentelijke ombudsman), nauwkeurigere registratie van klachten en tot slot de laagdrempeligheid van de klachtprocedure (mogelijkheid van mondelinge klachten en het invullen van een eenvoudig webformulier).

We zien dat in 2025 de aandacht voor de formele kant van klachtafhandeling, zoals registratie, procedure, regie op klachten bij uitbestede taken, leereffect, is toegenomen. Dit blijkt uit het onderzoek van de Rekenkamer naar de gemeentelijke klachtbehandeling en de daaruit ontstane aanbevelingen 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 (met aanbevelingen) gedaan. Deze toegenomen aandacht voor zorgvuldige klachtbehandeling vinden wij een goede ontwikkeling. Tegelijkertijd heeft dit aan de gemeentelijke kant tot een flinke toename in het aantal intensieve contactmomenten met de ombudsman geleid, met bijbehorende vragen van en terugkoppelingen aan de ombudsman. Deze intensivering heeft zijn invloed op de klachtprocedure. Er ontstond in 2025 een achterstand in de behandeling van klachten en afhandeltermijnen kwamen onder druk 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%). We realiseren ons dat achter iedere klacht een inwoner zit die iets als niet goed ervaart. Juist daarom is een zorgvuldige en tijdige afhandeling belangrijk.

¹ Blijkt uit Nijmeegse trendverkenning september 2025

Door de stijging van het aantal klachten en de hierboven genoemde toegenomen druk op het klachtproces, is er prioriteit gegeven aan de afhandeling van klachten. In de loop van 2025 (en momenteel nog steeds) is hier extra op ingezet en er zijn extra kosten gemaakt voor o.a. tijdelijk personeel. Door deze tijdelijke extra inzet op het team klachten is de achterstand in de behandeling van klachten recent ingelopen.

Naar aanleiding van het hierboven genoemde rapport van de Rekenkamer is begin 2025 een start gemaakt met het opvolgen van aanbevelingen van de Rekenkamer. Vanwege de prioriteit op klachtafhandeling, konden de activiteiten voor de opvolging van de aanbevelingen niet op de voortvarende manier die wij voor ogen hadden, worden opgepakt. Wel hebben wij de afgelopen maanden ingezet op het verkrijgen van meer grip op klachten over gemeentelijke taken die bij een externe partij zijn belegd. Dat begint met betere registratie en monitoring. De komende jaren willen we deze monitoring kwantitatief en kwalitatief uitbreiden. Met kwalitatief bedoelen we het leereffect en het volgen van verbeteringen die naar aanleiding van klachten zijn doorgevoerd.

In de afgelopen jaren is er bij de behandeling van klachten vooral ingezet op de passende aanpak en contact met inwoners. Met goed resultaat, want in bijna 94% van de gevallen is de klacht via een informele procedure afgehandeld. Deze manier willen wij graag behouden. Tegelijkertijd zien we kansen om het proces van klachtbehandeling verder te versterken, mede door de toegenomen aandacht voor de meer formele kant van klachtbehandeling (zoals blijkt uit het Rekenkamerrapport en diverse aanbevelingen van de gemeentelijke ombudsman). Wij willen daarom inzetten op een doorontwikkeling en verdere professionalisering van onze klachtbehandeling.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

A.P.W. van de Klift
gemeentesecretaris

H.M.F. Bruls
burgemeester