Motie

Jaarverslag Ombudsman: niet alleen noteren, maar ook rapporteren.

Agendapunt (7.3): Jaarverslag Gemeentelijk Ombudsman
Indiener: J. koelewijn
2e Indiener: W. van Balveren

De Raad van de Gemeente Nijmegen in vergadering bijeen op 16 september 2026.

Constaterende dat:

1. De ombudsman in het jaarverslag 2025 diverse aanbevelingen doet om de gemeentelijke dienstverlening, klachtbehandeling, rechtsbescherming en regie op uitbestede taken te verbeteren.
2. Het jaarverslag laat zien dat veel klachten voortkomen uit terugkerende patronen rondom communicatie, eigenaarschap, bereikbaarheid en klachtenafhandeling. En dat de ombudsman hiervoor verschillende aanbevelingen heeft gedaan.
3. Het college in de reactie op het jaarverslag aangeeft de bevindingen van de ombudsman grotendeels te herkennen en de aanbevelingen te zien als aanleiding voor verdere verbetering van de dienstverlening.
4. Het college in de reactie vooral vooruitblikt op voorgenomen verbeteringen, maar geen structureel overzicht biedt van de wijze waarop eerder gedane aanbevelingen zijn opgevolgd en afgerond.
5. De ombudsman in het jaarverslag zelf benadrukt dat zicht op de opvolging van aanbevelingen van belang is voor monitoring, verantwoording en het lerend vermogen van de organisatie.

Overwegende dat:

a) Aanbevelingen van de ombudsman bedoeld zijn om structurele verbeteringen in de gemeentelijke organisatie en dienstverlening te realiseren.
b) De gemeenteraad de kaderstellende en controlerende rol alleen goed kan vervullen wanneer inzichtelijk is welke aanbevelingen zijn opgevolgd, nog in uitvoering zijn en welke niet zijn opgevolgd.
c) De behandeling van een nieuw jaarverslag een logisch moment is om tegelijkertijd terug te kijken naar de aanbevelingen van het voorgaande jaar.
d) Transparantie over de uitvoering van aanbevelingen bijdraagt aan een open bestuurscultuur, en past bij een lerende organisatie.
e) Een jaarlijkse collegereactie voorkomt dat aanbevelingen uit eerdere jaarverslagen en signaalbrieven buiten beeld raken.
f) Het college de eerste stap heeft gezet met de toezegging "om volgend jaar met een reactie te komen waarin concreter en uitgebreider gereageerd wordt op iedere aanbeveling die de ombudsman doet."

Roept het College op om:

1. **A.** In de collegereactie op het jaarverslag van de ombudsman het volgende op te nemen: per aanbeveling uit het voorgaande jaar wordt aangegeven: welke acties er zijn ondernomen, welke resultaten zijn bereikt, of de aanbeveling volledig, gedeeltelijk of niet is uitgevoerd en, indien nog niet afgerond, welke vervolgstappen en planning daarbij horen. Ook de voortgang op aanbevelingen uit voorgaande jaren, die niet zijn afgesloten in de reactie van het voorgaande jaar, op te blijven nemen.

   B. Bij de collegereactie te motiveren waarom aanbevelingen volledig, gedeeltelijk of niet worden overgenomen.

2. In de collegereactie ook de opvolging van aanbevelingen uit onderzoeken, signaalbrieven en zorgenbrieven van de ombudsman op te nemen, zodat de raad een integraal overzicht ontvangt van de stand van zaken.

3. En spreekt uit dat de raad wenst het jaarverslag van de Ombudsman en de collegereactie met het voortgangsoverzicht, vanaf het jaarverslag over 2026, in samenhang te behandelen.

En gaat over tot de orde van de dag,

CDA
J. Koelewijn

PRO
W. van Balveren

SP
Y. Wieken

Stadspartij Nijmegen
W. Grutters

Volt
J. Jensma

PvdD

1Nijmegen
B. van de Water

VVD

D66

FVD