

Afzender: Raadsgriffie Nijmegen

Datum bespreking: 26 augustus 2026

Portefeuillehouder(s) gewenst: ja

Voorblad met toelichting over Opiniëren – Jaarverslag 2025 Gemeentelijke Ombudsman

Fasering

-  Informeren 
-  **Opinievorming** 
-  Advies besluitvorming 
-  Besluit 

In het kort

Wie: inwoners van Nijmegen die een klacht hebben over de gemeente Nijmegen

Wat: Een raads gesprek over het jaarverslag van de gemeentelijke ombudsman

Waar: in Nijmegen

Waarom: het jaarverslag geeft inzicht in het werk van de ombudsman en laat zien hoe de gemeentelijke dienstverlening verbeterd kan worden

Hoe: Met een gesprek van de raad en met het college

Over het onderwerp

Sinds 1 januari 2025 heeft de gemeente Nijmegen een eigen ombudsman. Mensen kunnen contact opnemen met de ombudsman als zij niet tevreden zijn over hoe de gemeente een klacht heeft afgehandeld. Ook kan de ombudsman een onderzoek starten en kan zij gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen over wat zij tegenkomt.

In de Gemeentewet is vastgelegd dat de ombudsman jaarlijks een verslag van de werkzaamheden aan de raad stuurt. De Nijmeegse gemeenteraad heeft afgesproken om het verslag te behandelen. De toelichting over het jaarverslag heeft plaatsgevonden op 25 februari 2026. Nu kan de raad in gesprek gaan.

In het jaarverslag 'Waar schaarste schuurt, worden keuzes gestuurd' signaleert de Ombudsman de volgende centrale punten:

1. Schaarste heeft invloed op bereikbaarheid en termijnen en doet een groot beroep op het doenvermogen van inwoners
2. Professionelere klachtbehandeling is nodig
3. Persoonlijk contact en ervaren eigenaarschap zijn cruciaal
4. Veel vragen en klachten gaan over uitblijvende besluitvorming en gebrek aan communicatie

Verder bevat het verslag uitleg over de werkwijze van de Ombudsman en informatie over aantallen klachten, verzoeken etc.

Het presidium heeft het college gevraagd te reageren op het jaarverslag. De reactie is bij de stukken gevoegd, evenals het gemeentelijk jaarverslag rechtsbescherming. De gemeenteraad kan ook over deze stukken het gesprek voeren.

Over de procedure

Verloop gespreksronde

1. Eerst verwoorden de fracties (max. 3 minuten eerste termijn) hun standpunt en stellen elkaar en het college inhoudelijk-politieke vragen (NB: het stellen van technische vragen is in de gespreksronde niet mogelijk).
2. Daarna gaan fracties om met elkaar en met het college in gesprek over hun standpunten.
3. Tenslotte vat voorzitter de afspraken samen en over het vervolg.

Vervolgproces

Opiniërende gesprekken hebben alleen een vervolg als een fractie een motie aankondigt of als nadere bespreking nog nodig is. In dat geval komt het onderwerp (als debatstuk) terug op de besluitronde van 16 september 2026.



Bijlagen

1. [Jaarverslag Gemeentelijke ombudsman 'Waar schaarste schuurt, worden keuzes gestuurd'](#)
2. [Reactie van het college d.d. 7 juli 2026](#)
3. [Gemeentelijk jaarverslag rechtsbescherming](#)
4. [Uitzending en powerpoint presentatie jaarverslag Ombudsman](#)

Moties, Amendementen en toezeggingen

Niet van toepassing