

27 mei 2025

Jaarbeschouwing 2024

Bureaucratie-BHV



**ombudsman en kinderoombudsman
metropool amsterdam**

Uitgebracht op 27 mei 2025.

© 2025 Ombudsman Metropool Amsterdam.

Iedere openbaarmaking en verveelvoudiging voor educatieve en niet commerciële doeleinden is toegestaan, mits met bronvermelding.

Jacob Bontiusplaats 9

1018 LL Amsterdam

Tel. 020 – 625 9999

www.ombudsmanmetropool.nl

E-mail: info@ombudsmanmetropool.nl

Begrijpelijkheid

Ons jaarverslag is in begrijpelijke taal geschreven, zodat het voor alle inwoners van de Metropoolregio Amsterdam goed te volgen is. Voor wie liever een korte versie leest, hebben we ook een heldere samenvatting op onze website geplaatst.



Inhoud

Bureaucratie-BHV 4

1 Waarom we burgers moeten beschermen 7

Veiligheidslaag 1: diagnosticeren 9

Veiligheidslaag 2: verbanden leggen 11

Veiligheidslaag 3: transformeren 13

2 Een aantal regionale thema's uitgelicht 15

Problemen in de (jeugd)keten 15

Noodopvang gezinnen 17

Thuiszitters 19

Transformeren 20

3 Overzicht van verschillende Ombudsactiviteiten 21

Jaaroverzicht in grote lijnen 21

4 Onderzoeken uit eigen beweging 30

5 Observaties per gemeente 34

Amsterdam 35

Almere 38

Zaandam 43

Amstelveen 46

Diemen 49

Ouder-Amstel 51

Waterland 52

Landsmeer 53

Vervoerregio Amsterdam 54

Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland 55

Cijfers 56

Wet open overheid (Woo) 61



Bureaucratie-BHV

Wij zien als instituut ombudsman¹ dat er in de metropool Amsterdam veel goed gaat. De meeste ambtenaren doen elke dag weer hun best om bewoners zo goed mogelijk van dienst te zijn. Tegelijkertijd constateren we dat er regelmatig 'bureaucratische ongelukken' plaatsvinden. Situaties waar professionals buikpijn van krijgen. De overheid krijgt bij die situaties vaak een veeg uit de pan, ook van een ombudsman, met de oproep het beter te doen. Maar dat beter doen is zo gemakkelijk nog niet. In 2023 brachten wij met onze jaarbeschouwing een fundamenteel probleem in beeld: chronische schaarste aan tijd en energie in de gemeentelijke uitvoeringspraktijk, zeker sinds de decentralisatie van rijkstaken. Onderliggend aan de 'ongelukken' ligt een systemisch verschijnsel dat we 'burn-out bureaucratie' zijn gaan noemen. Doordat gemeenten in de uitvoering structureel te veel op hun bord hebben liggen zijn burn-out verschijnselen ontstaan.

Voorals burgers in kwetsbare situaties, doorgaans burgers die vaker te maken hebben met de overheidsdienstverlening, zijn daar de dupe van. Zij vallen vaker tussen wal en schip of lopen vast, waardoor zij moeilijker mee kunnen doen. Het gaat meestal om mensen die op meerdere gebieden te maken hebben met de overheid en van de overheid afhankelijk zijn: ze zijn chronisch ziek, dakloos, hebben ernstige schulden en/of ze passen niet in de reguliere systemen. Het gaat ook vaak om de mensen die wonen in de economisch slechtere wijken. Mensen die eerder

¹ Voor meer informatie over de Ombudsman Metropool Amsterdam verwijzen wij naar de website: www.ombudsmanmetropool.nl.

gebukt kunnen gaan onder chronische stress, die zich vaker minder gelukkig voelen en minder vertrouwen hebben in de overheid vergeleken met de wijken waar de leefbaarheidscijfertjes groener uitslaan.

Als er dan iets misgaat in het contact met de overheid, dan kan dat grote gevolgen hebben. Ondanks de inzet of goede wil van de meeste ambtenaren. Door drukte, efficiëntie, regels en richtlijnen en beperkte middelen lijken die minder geneigd te zijn het verhaal achter een klacht of melding te onderzoeken en te doen wat nodig is: een stapje extra zetten. En laten we eerlijk zijn: door regels uit Den Haag lopen gemeenteambtenaren zelf ook vaak vast. Het goede doen was nog nooit zo lastig.

De heer Janssen², een AOW-gerechtigde man met een bescheiden pensioen ontving als erkende gedupeerde van het kinderopvangtoeslagschandaal, de zogenoemde Catshuisregeling. Een compensatieregeling die volgens de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toelagen (UHT) bedoeld was om zijn leven op de rit te krijgen. Omdat de heer Janssen een zeer laag pensioen ontvangt, besloot hij het geld opzij te zetten om op die manier zijn maandelijkse pensioen enigszins aan te vullen. Vanwege zijn lage inkomen kwam de heer Janssen ieder jaar in aanmerking voor kwijtschelding van de zogenoemde gemeentelijke belastingen en de heer Janssen had verwacht ook dit jaar weer kwijtschelding te krijgen. Maar de gemeente wees zijn verzoek af omdat hij – vanwege het extra spaarpotje – te veel vermogen had. Daarmee

volgde de gemeente het beleid van de rijksoverheid die had bepaald dat het Catshuisgeld niet wordt vrijgesteld bij de vermogensberekening. De heer Janssen was hierover zeer ontstemd. Had hij de schadevergoeding van de Catshuisregeling in één keer uitgegeven, dan was hij wél in aanmerking gekomen voor de kwijtschelding.

Deze casus laat zien dat hoewel de regels kunnen kloppen, de uitkomst toch kan schuren. Als gedupeerde werd de heer Janssen door de ene overheid gecompenseerd voor geleden schade. Hij zou dit bedrag 'naar eigen inzicht' mogen besteden om zijn 'leven op de rit te krijgen', maar door een andere overheid wordt het bedrag vervolgens weer deels geïnd. Deze casus laat zien dat de schadevergoeding die bedoeld is om herstel en vertrouwen te bieden, alsnog ondermijnd wordt door andere regelingen. De belofte van erkenning en compensatie raakt dan niet alleen financieel uitgehold, maar ook moreel.

In deze jaarbeschouwing³ roepen we op om maatregelen te treffen die nodig zijn om burgers extra te beschermen tegen dergelijke bureaucratische ongelukken. Deze maatregelen dienen als overbrugging terwijl de overheid als geheel stappen zet om de menselijke maat in de overheidsdienstverlening over de gehele linie beter te organiseren (zoals het versterken van de klachtbehandeling, het instellen van doorbraakteams en knellende wetgeving aan te passen). We noemen dit pakket aan maatregelen 'bureaucratie-BHV'. Dit pakket omvat méér dan alleen acute reanimatie: het gaat ook over leren van incidenten, risico's

² Een gefingeerde naam.

³ Voor een kindvriendelijke versie van de jaarbeschouwing verwijzen wij naar de website: www.ombudsmanmetropool.nl.

inventariseren en structureel verbeteren. Precies zoals we dat bij fysieke veiligheid of reguliere BHV gewend zijn geraakt.

Werken binnen de overheid is ingewikkeld en er kan gemakkelijk iets misgaan. Dat overschaduwde de laatste jaren gemakkelijk wat er allemaal goed gaat. Negatieve berichtgeving over dat soort situaties legt ook zijn beslag op het vertrouwen in de overheid. Het is in het sociale mediatijdperk des te belangrijker dit aan te pakken. Blijven reanimeren en reageren op het ene na het andere incident is niet effectief en doet geen recht aan wat er wél aan werk verzet wordt. Wij denken dat bureaucratie-BHV meer rust kan brengen. Rust die nodig is om samen uit de bureaucratische burn-out te geraken.

Munish Ramlal

Ombudsman Metropool Amsterdam

Annemarie Tuzgöl-Broekhoven

Kinderombudsman Metropool Amsterdam

1. Waarom we burgers moeten beschermen

De UWV-ziektewetuitkering van Maria,⁴ een alleenstaande moeder van drie kinderen, wordt in maart stopgezet. Ze gaat hiertegen in bezwaar, maar de procedure duurt lang. Intussen raken al haar spaarpotjes leeg en vraagt ze een bijstandsuitkering aan bij de gemeente. Ze heeft inmiddels een huurachterstand, openstaande rekeningen en boetes voor zwartrijden in het openbaar vervoer. Op de aanvraag voor haar bijstandsuitkering wordt niet beslist. De gemeente stelt haar uitkering buiten behandeling omdat ze onvoldoende informatie van Maria krijgt. Zo is er onduidelijkheid over de vraag waarom Maria nog een nabetaling ontving van een werkgever waar ze niet meer zegt te werken. De gemeente vertrouwt de zaak duidelijk niet en doet zelfs een melding bij Veilig Thuis, maar Maria is in de veronderstelling dat zij alle relevante informatie heeft aangeleverd en begrijpt niet waarom de gemeente haar niet wil helpen. Vanwege broodnood verstrekt de gemeente haar tweemaal een voorschot van €500, maar dit is voor Maria met haar kinderen lang niet voldoende om rond te komen. Omdat de gemeente niet beweegt en Maria steeds verder in de problemen dreigt te komen, nemen wij zelf contact op met de voormalige werkgever van Maria om het verhaal helder te krijgen. Via de ombudsman lukt het uiteindelijk om de benodigde informatie te overleggen: het blijkt om een afrekening van de fooienpot te gaan die Maria nog niet eerder had ontvangen. Hierop verstrekt de gemeente alsnog de bijstandsuitkering, ruim een half jaar na

de aanvraag. Wij evalueren de casus met de desbetreffende afdeling om herhaling te voorkomen.

Onder toezicht van de gemeente is deze casus onnodig geëscaleerd. Want een simpel telefoontje naar de werkgever was voldoende om het probleem op te lossen. De gemeente zag wel dat er iets aan de hand was, maar ondernam niet de juiste actie. In plaats van de uitkering zorgvuldig te beoordelen door zelf op onderzoek uit te gaan, werd Veilig Thuis ingeschakeld. Het was echter voorspelbaar dat een alleenstaande moeder zonder inkomen in financiële problemen zou komen.

Als mensen bij ons klagen, dan is er wel wat aan de hand, maar er is zeker niet altijd sprake van onbehoorlijk handelen door de gemeente. Veel klachten kunnen we ook behandelen door goede informatie te geven, te luisteren en mensen op weg te helpen. Maar, zoals de casus van Maria aantoont, zijn er ook bewoners die zich in een kwetsbare situatie bevinden en bij de ombudsman aankloppen voor hulp. Het is dan niet helpend om te volstaan met een algemeen 'je moet beter luisteren-advies' aan de overheid. Dat weten ambtenaren zelf ook. Diverse gemeenten zijn bezig om de dienstverlening te veranderen, menselijker te maken. Dit is niet van de ene op de andere dag geregeld. Na 20 jaar de overheid vooral als bedrijf te hebben beschouwd, vergt dit een mentaal herstelproces op zichzelf.

Daarom adviseren we de gemeente om gedurende deze overgang bureaucratie-BHV te introduceren. Niet alles gaat fout, maar als het fout gaat, dan moeten we er sneller bij zijn.

⁴ Een gefingeerde naam.

De bureaucratie-BHV heeft dan ook als doel om pro-actiever:

- problemen op te sporen in individuele zaken en deze op te lossen (diagnosticeren);
- patronen te herkennen in de incidenten en vervolgens tijdelijke maatregelen te treffen (verbanden leggen);
- reflectie en innovatie in te zetten. Daarbij spelen vragen zoals: moet iets op deze wijze georganiseerd blijven als bekend is dat het bij 20% van de mensen niet goed werkt (transformeren).

Kortgezegd, bestaat bureaucratie-BHV uit drie 'veiligheidslagen'. De eerste BHV- veiligheidslaag is het operationele vermogen om de situatie te diagnosticeren door 'bureaucratie-BHV'ers' op de werkvloer te introduceren en waar nodig hulp toe te passen. Op het tweede, tactische veiligheidsniveau worden rode draden in beeld gebracht tussen de verschillende 'bureaucratische ongelukken': hoe vaak komt dit voor, wat veroorzaakt dit, en hoe kan dit het beste worden aangepakt? Als laatste derde (strategisch) veiligheidsniveau komen vragen aan bod als: moet de overheid zich op deze manier blijven organiseren of zouden we het over een andere boeg moeten gooien?

Veiligheidslaag 1: diagnosticeren

Sofia⁵, chronisch ziek en afhankelijk van huishoudelijke hulp, krijgt deze ondersteuning al jaren via een persoonsgebonden budget (pgb). In november ontvangt zij een beschikking met een onverwacht en ingrijpend besluit: haar indicatie wordt per direct ingetrokken. Volgens de gemeente is zij nu 'zelfredzaam', aangezien er een extra persoon op haar adres staat ingeschreven. En van partners wordt verwacht dat zij voor elkaar de 'gebruikelijke hulp' leveren. Maar wat op papier misschien een partnerrelatie lijkt, blijkt in werkelijkheid anders. Het gaat om Tommy, vriend van Sofia, die dakloos raakte. Zij heeft hem een briefadres verstrekt. Hier is echter iets fout gegaan: wat een *briefadres* moest zijn, werd gezien als een *inschrijfadres*. Tommy logeert soms bij Sofia, maar verblijft er niet. Vanwege zijn eigen situatie is Tommy niet in staat of verplicht om gebruikelijke hulp te bieden. Sofia vertelt dit allemaal aan de gemeente, maar zij ziet hier in het besluit niets van terug. Na een bezwaarprocedure die (te) lang duurt, draait de gemeente de beslissing terug. De gemeente erkent dat zij het onderzoek onzorgvuldig had gedaan en herstelt het pgb.

Volgens ons had een telefoongesprek of huisbezoek deze maandenlange juridische procedure (en bijkomende stress) kunnen voorkomen.

Vanwege de lopende bezwaarschriftprocedure hebben wij de gemeente geadviseerd om in de toekomst bij het nemen van een besluit om de zorg te beëindigen te kiezen voor een overgangsperiode of, om eerst een voornemen tot beëindiging te sturen. Zo kan er bij een eventuele herziening van het besluit ruimte zijn om fouten met minimale schade te

herstellen. Bovendien wordt hiermee voorkomen dat het besluit om de zorg in te trekken plotseling en hard binnenkomt bij de burger. Als vaststaat dat de burger geen recht meer heeft, biedt de overgangsperiode ruimte om op zoek te gaan naar een alternatief. In dit geval bereikte het besluit Sofia op het moment dat zij per direct geen recht meer had op de zorg. Gezien haar eerdere negatieve ervaring met de gemeente kwam dit extra hard aan.

De regels rondom hulp zijn op papier wellicht helder, maar de praktijk vraagt om nuance, zorgvuldigheid en oog voor het verhaal áchter de cijfers. In een burn-out bureaucratische context hebben ambtenaren niet altijd de ruimte om diepgaand te onderzoeken welke feiten en omstandigheden er spelen. In een situatie als die van Sofia, levert dat een bureaucratisch ongeval op. Van een behoorlijk handelende overheid mag je anders verwachten. Dat zo'n situatie plaatsvindt, is niemands intentie geweest. Dat maakt bureaucratisch leed extra ingewikkeld voor 'slachtoffers'; er is niet een duidelijke verantwoordelijke aan te spreken. In deze veiligheidslaag gaat het erom dat de overheid niet standaard wacht op bezwaar, beroep of een klacht, maar dat zij sneller ingrijpt. Zorgvuldigheid vereist dat je als overheid beschikt over alle relevante informatie om een weloverwogen besluit te kunnen nemen.

De casus van Sofia is een typisch voorbeeld van het soort zaken dat bij de ombudsman binnenkomt. Het laat zien hoe de systeemlogica de menselijke maat verdringt. Sofia's situatie is feitelijk niet veranderd, behalve dat er op papier iemand op haar adres staat ingeschreven.

⁵ Een gefingeerde naam.

De woningcrisis is een feit. Tegen die achtergrond moet de gemeente beseffen dat een adresinschrijving niet automatisch betekent dat er sprake is van gezamenlijke huishouding of hulpverlening. Dat is een paradox: mensen moeten ergens ingeschreven staan, ook wie geen vast adres heeft moet volgens de wet geholpen worden door de gemeente. Als Sofia in die context een praktische oplossing biedt door iemand tijdelijk in te schrijven, dan mag de gemeente zich niet blindstaren op de papieren werkelijkheid. Die hoeft namelijk niet overeen te komen met wat zich in de praktijk daadwerkelijk afspeelt.

De bureaucratisch- BHV-er is iemand in het team die gespecialiseerd is om zo vroeg mogelijk te herkennen dat er iets anders nodig is in een situatie. Ambtenaren kunnen (in deze eerste, operationele veiligheidslaag) snel en gemakkelijk (online) klankborden met de BHV-er via een advieslijn en de BHV-er kan aanschuiven bij een casusoverleg. Het gaat er daarnaast om dat er sneller persoonlijk contact plaatsvindt met de bewoner om de situatie helder te krijgen. De bureaucratie-BHV-er gaat op situaties af, is laagdrempelig en contactueel toegankelijk voor bewoners, vooral als er sprake is van stressvolle situaties speelt. Door ontspanning te creëren in het contact kunnen oplossingen gemakkelijker gevonden worden, misverstanden voorkomen worden en wordt onnodige juridisering ingedamd.

De BHV-er kan iemand binnen de bestaande organisatie zijn, maar bijvoorbeeld ook een gepensioneerde, vaardige ambtenaar zijn die op

aanvraag beschikbaar is. De bureaucratie-BHV-er is deskundig op het gebied van de risico's van de ambtelijke productielijnen voor burgers en gaat actief op zoek naar foutjes, ongelukjes en incidenten. Zoals in een ziekenhuis sommige verpleegkundigen ook als zogeheten VIM-er op de afdeling rondlopen, wat staat voor 'Veilig Incidenten Melden', zo doen deze bureaucratie-BHV-ers ook hun rondes. Dit draagt bij aan kwaliteit van de primaire processen. In de zorg is dit een beproefd concept.⁶

⁶ We organiseren graag een studiereis naar een ziekenhuis om het VIM-concept uit te laten leggen door de algemeen directeur die ook het openbaar bestuur goed kent. Het doel van VIM – Veilig Incidenten Melden – is om er samen voor te zorgen dat medische ongelukken zo veel mogelijk voorkomen worden. Dit gebeurt doordat sommige zorgmedewerkers speciaal getraind zijn om

incidenten te herkennen en met hun collega's op een speelse wijze steeds incidenten registreren. De bedoeling is dat er geen schuldige gevonden wordt voor iets dat mis ging, maar dat je met elkaar professionele alertheid organiseert, zodat de patiënt niet de dupe wordt van iets dat niet soepel verloopt in de organisatie.

Veiligheidslaag 2: verbanden leggen

Ahmed⁷ woont in een omklapwoning¹ en werkt in loondienst als waterpompinstallateur. Op een gegeven moment besluit hij zijn leven om te gooien: hij wil als zelfstandig ondernemer aan de slag. Voor zijn nieuwe bedrijf doet Ahmed een aantal investeringen: hij sluit een leasecontract af voor een bedrijfsbusje en koopt gereedschap. Ook bezoekt Ahmed het Stadsloket om het kenteken van zijn parkeervergunning te veranderen. Helaas gaat er iets mis: per abuis blijkt de parkeervergunning te zijn stopgezet. Maar Ahmed heeft dat nog niet door. Wel krijgt hij – tot zijn eigen verbazing – te maken met een stroom aan naheffingsaanslagen. Hij begrijpt er niks van en als hij deze op een gegeven moment niet langer betaalt, volgt een wielklem en volgt er een wegsleepactie. Als Ahmed erachter komt dat de vergunning is stopgezet en dat hij daarom die aanslagen heeft ontvangen, zit hij al in diep in financiële problemen. Hij moet zijn huisraad verkopen en er is geen geld om de lopende rekeningen te betalen. Het lukt Ahmed dus ook niet om de kosten voor nieuwe parkeervergunning te voldoen. En ondertussen zijn de naheffingsaanslagen niet stoppen...

Later wordt Ahmed's busje opnieuw weggesleept, maar hij kan het niet ophalen omdat hij het hem aan financiële middelen ontbreekt. De bus blijft dus maanden staan in de opslag van de gemeente totdat de leasemaatschappij deze ophaalt en de openstaande vorderingen voldoet. De grote financiële- en administratieve rompslomp die vervolgens ontstaat zorgt ervoor dat Ahmed steeds verder in de problemen komt. Hij dreigt zelfs zijn woning te verliezen. De ombudsman

bemiddelt Ahmed naar het Loket voor ondernemers, de Voedselbank en schuldhulpverlening om hem weer op de been te helpen. Helaas duurt het lang voordat de naheffingsaanslag, kosten voor de wielklem, het wegslepen en opslaan worden vernietigd. Wat een frisse start had moeten worden, leidde tot financiële en persoonlijke ontwrichting.

In de tweede veiligheidslaag gaat het om de vraag hoe vaak zo'n situatie zoals die van Ahmed zit voordoet; is dit een incident, een bijzondere casus? Wij zien dat de bescherming van bewoners nog veelal case-based verloopt. Er moeten dus (nood)verbanden gelegd worden. Het introduceren van bureaucratie-BHV kan de overheid ondersteunen om sterker te worden in het herkennen van risico's voor niet-behoorlijk overheidshandelen. Hiervoor is nodig dat er een plek wordt ingericht binnen de organisatie waar met voortvarendheid maatregelen getroffen kunnen worden om bepaalde risico's in te dammen. Dat kan vooral helpend zijn in casus waar veel schakels bij betrokken zijn.

We merken op dat waardevol werk verricht wordt door bezwaarschriftencommissies of rechters die gemankeerde overheidsbesluiten terugdraaien, of dat af en toe een wethouder of een burgemeester ingrijpt. We zien echter minder overtuigend dat de gemeente patronen herkent en verbanden legt. Dat komt mede doordat de crisis alle aandacht vraagt. Tijd voor analyses is er niet. Wel worden er aparte rapportages gemaakt van klachten en bezwaarprocedures, maar daar zijn kwalitatieve rode draden niet altijd goed uit te halen. In de uitvoering blijft een hoop kennis in de hoofden van professionals zitten.

⁷ Een gefingeerde naam.

Door de drukte van de dag komen hun rode draden ook niet altijd op papier en worden ze niet systematisch ingezet. Wat we wel zien, is dat bijvoorbeeld binnen de gemeente Amsterdam verbetermanagers aan de slag zijn. We zijn daar enthousiast over. Deze verbetermanagers sporen bureaucratische ongelukken op en voeren verbeteringen door. Je zou hen dus kunnen zien als een tactisch bureaucratie-BHV'er.

Bij grote organisaties, zoals de gemeente Amsterdam, moet men bij het vinden van een oplossing vaak vele schijven trotseren. Dat kan ook voor de betrokken uitvoeringsprofessionals uiterst moeilijk zijn. Die lopen bijvoorbeeld vast als een beleidsjurist van achter de computer een rechtvaardige maatwerkoplossing bemoeilijkt. Daarom doen ook zij soms een beroep op ons als ombudsman, omdat wij wel buiten die paden om kunnen opereren. Gelukkig is er in Amsterdam het Doorbraakteam, in Zaanstad het Dwarskijkteam en in Almere het Interventieteam. Zij helpen bij situaties die vastlopen; waar ambtenaren zelf niet meer goed weten wat ze moeten of waar een fris paar ogen nodig is om uit bepaalde patronen te komen. Maar we zien dat ook die teams vastdraaien in het systeem. Bepaalde doorbraken kunnen niet worden geforceerd. Hiermee raakt zo'n team vol met operationele zaken. Een bureaucratie-BHV'er zou verlichting kunnen bieden. Hierdoor ontstaat er meer ruimte om patronen te zien en om te innoveren en te experimenteren. En om te leren van wat er goed gaat!

Ombudsmannen pleiten er vaak voor dat de overheid beter moet luisteren naar burgers. Wij merken op dat bestuurders en de ambtenaren het belang ervan onderschrijven en zich ervoor inzetten om hier werk van te maken. Maar de vernieuwing komt vaak boven op het bestaande werk.

Wij denken dat de grotere transformatie van de overheid nog jaren kan duren en dat in de tussentijd bureaucratie-BHV helpend kan zijn om rust te geven voor herstel van de burn-out bureaucratie.

Veiligheidslaag 3: transformeren

Henk⁸ staat al jaren bekend als ernstige verzamelaar. Voor iemand met een verzamelstoornis is het opruimen lastig, ook al wordt hij hiervoor begeleid door een zorginstantie. Op enig moment ontvangt hij een aanzegging van de woningbouwcorporatie: ze zullen overgaan tot het opzeggen van de huur als Henk geen stappen maakt. Betrokken instanties lijken de casus vooral te bezien vanuit hun eigen perspectief en kwalificeren op die manier ook hun handelen: de zorg ziet geen vooruitgang dus wil men het traject stoppen ('voor Henk tien anderen'); de corporatie stelt dat de huurovereenkomst wordt overtreden en dat er sprake is van onveiligheid en overlast voor de buurt en de GGD heeft net te weinig grond om gedwongen spullen weg te halen. Wij organiseren hierop een multidisciplinair overleg met alle betrokken partijen. Tijdens dit overleg worden verschillende scenario's geschetst, waarbij wij wijzen op de langetermijnevolgen voor Henk en de kosten voor de maatschappij. Uit onderzoek blijkt dat het ontruimen van de woning traumatisch zal zijn voor Henk: niet alleen worden zijn spullen geruimd, maar hij verliest ook zijn woning.

De coping strategie van mensen met een verzamelstoornis bestaat uit verzamelen. De problematiek zal dus verergeren en dit terwijl er eigenlijk geen geschikte opvanglocaties zijn voor mensen verzamelstoornis en dus de kans bestaat dat Henk op termijn dakloos wordt. De kans dat Henk zich dan op lange termijn opnieuw zal kunnen handhaven in een woning

wordt zo kleiner dan ooit. In het overleg wordt naar een andere oplossing gezocht: de inzet van een opruimcoach en expert op het gebied van hoarding, een advies van de brandweer zodat wellicht alsnog kan worden opgeruimd (weliswaar ook traumatisch, maar daarmee kan hij wel zijn woning behouden) en blijvende druk vanuit de GGD zodat Henk toch in beweging blijft. Dit gaat nu even goed, maar de verwachting is dat Henk zijn hele leven zal moeten worden begeleid bij zijn stoornis.

In de derde veiligheidslaag van de bureaucratie-BHV wordt er gereflecteerd op incidenten en de rode draden. In deze laag gaat het om de vraag of er iets voor bepaalde groepen burgers het mogelijk over een andere boeg moet worden gegooid. Op die manier bereik je meer rechtvaardigheid en maatschappelijk effect. Henk is iemand uit zo'n groep. Getraumatiseerd door ervaringen in zijn jeugd houdt hij krampachtig vast aan spullen. Iets weggooien levert enorme gevoelens van verlies op. Hij stouwt zijn hele huis vol. Dat levert een gevaarlijke situatie op en overlast voor de buurt. De situatie van Henk staat niet op zichzelf. Een groep van 20 of 30 Amsterdammers met dit soort problematiek wordt in het systeem rondgepompt. Zoals het nu is georganiseerd werkt niet voor deze specifieke groep. Dat kost niet alleen veel tijd en geld van instanties, bijvoorbeeld van de woningcorporaties en de GGD maar het is vooral heel pijnlijk en steeds traumatisch voor mensen zoals Henk.⁹

⁸ Een gefingeerde naam.

⁹ Op het moment van publicatie van deze jaarbeschouwing ronden we een onderzoek naar deze problematiek af. Het rapport zal medio 2025 worden gepubliceerd.

Bij de derde veiligheidslaag wordt dus met elkaar besproken hoe dit getransformeerd kan worden in iets dat wel werkt. Een 'garage de bedoeling', een 'haardvuursessie' of een 'inspiratiesessie' zijn manieren waarop gemeenten en andere bestuursorganen nu al nadenken over het oplossen van structurele knelpunten. Dit juichen we toe. Tegelijkertijd zien we dat dit nog vrij ad hoc lijkt plaats te vinden. Een systeem van bureaucratie-BHV kan behulpzaam zijn om dit meer voorbereid, periodiek en strategisch te doen. Via deze laag versnellen we de transformatie van een moderne, menselijke overheid.

2. Een aantal regionale thema's uitgelicht

Wij hebben ons in 2024 beziggehouden met een aantal structurele problemen die regionaal spelen en waar gemeenten naar onze mening elkaar zouden kunnen helpen. In dit hoofdstuk lichten we er enkele uit, waarbij we kijken naar de onderliggende problematiek.

Problemen in de (jeugd)keten

Janice¹⁰ een alleenstaande moeder van vier kinderen, zoekt al jaren wanhopig naar passende hulp voor haar suïcidale oudste zoon van 17. Ze klopt overal aan—bij instanties, hulpverleners, loketten—maar telkens blijkt de zorg die ze nodig heeft niet beschikbaar of onbereikbaar. Ondertussen gaat het steeds slechter met haar zoon. Uiteindelijk komen ze terecht bij het Ouder- en Kindteam (OKT), maar dat vindt de situatie te complex en verwijst hen door naar Veilig Thuis. Veilig Thuis verwijst terug naar OKT. En dan escaleert het: een vechtpartij op school waarbij ook de politie aan te pas komt. Het Doorbraakteam wordt ingeschakeld. Ondertussen wordt naarstig gezocht naar passende zorg, maar het lukt niet om iets structureels te organiseren. Ten einde raad besluit Janice dan maar om zelf hulp in te kopen, hoewel zij hier eigenlijk geen geld voor heeft. Zij is in de veronderstelling dat de kosten gedeclareerd kunnen worden bij de gemeente. Maar als zij een declaratie bij de gemeente indient, weigert die de (hoge) kosten te betalen. Intussen raakt Janice overspannen. Vanwege de eerdere scheiding met de vader van haar jongste kinderen, is zij dakloos geraakt en verblijft bij familie. De situatie wordt almaar nijpender: de druk op de familie wordt te groot, de spanningen met haar ex-partners lopen op, en door de focus op haar oudste zoon dreigen de andere kinderen uit balans te raken. Daarboven stapelen de schulden zich op, terwijl passende hulp uitblijft.

Het verhaal van Janice is schrijnend, maar staat niet op zichzelf. Complexe problematiek ontstaat in toenemende mate binnen de keten van zorginstanties; de organisaties op zich doen het goed maar in de

¹⁰ Een gefingeerde naam.

samenwerking of in de samenhang gaat het mis. Overal zijn er wachtlijsten, maar omdat er aan de voorkant expertise mist, wordt er niet altijd een goede triage gedaan en komt het met enige regelmaat voor dat een gezin van wachtlijst naar wachtlijst wordt verplaatst. Wij constateren dat er te weinig integraal gekeken waardoor andere problemen soms onderbelicht blijven. Bovendien ontbreekt het regelmatig aan regie, doorzettingsmacht en afstemming. Wat het verhaal extra schrijnend maakt is dat tientallen hulpverleners met Janice en haar familie bezig zijn, maar Janice zelf krijgt niet het idee dat er daadwerkelijk iets gebeurt. Iedere organisatie heeft zijn eigen registratiesysteem en logica waardoor soms relevante informatie verloren gaat of niet (kan worden) gedeeld. Met als gevolg dat verkeerde beelden ontstaan en verlies van urgentie.



Noodopvang gezinnen

Karin¹¹ moet haar huis ontvluchten vanwege psychiatrische problematiek en drankmisbruik van haar man. Na jarenlang in een dysfunctioneel huishouden geleefd te hebben, belandt ze samen met haar kinderen in de noodopvang gezinnen. Haar jonge kinderen hebben nog wel contact met vader. Karin reageert met enige regelmaat op woningen, maar door de krapte op de woningmarkt komt zij niet in aanmerking voor een woning. En haar aanvraag voor een urgentie wordt afgewezen: Karin had zelf de woning moeten opeisen na haar vertrek. De uitspraak wordt door de hoogste rechterlijke instantie bevestigd. Karin komt uit Kenia. Hoewel ze al acht jaar in Nederland woont, is ze niet thuis in de ingewikkelde procedures rondom huisvesting. Daarnaast kan Karin de huur van de vrijesectorwoning niet alleen betalen en door de hoge huur zou zij ook niet in aanmerking komen voor huurtoeslag. Karin en haar kinderen verblijven ondertussen al drie jaar in de noodopvang, een voor de gemeente dure plek, waar de omstandigheden haar kinderen zwaar vallen. Het Doorbraakteam doet een actieonderzoek naar Dakloze Gezinnen en bekijkt of er in de zaak van Karin wellicht maatwerk mogelijk is. Dat lukt. Ook het team is van mening dat Karin op het moment dat ze de woning uit vluchtte niet had kunnen weten dat ze de woning had moeten opeisen en dat ze bovendien kansloos was. Karin krijgt drie jaar later alsnog urgentie.

We hebben in 2024 verschillende gesprekken gevoerd over de situatie van gezinnen die feitelijk dak- of thuisloos zijn en al dan niet in de noodopvang verblijven. De woningnood speelt hier een grote rol, met

name omdat een deel van de gezinnen nieuw is in de gemeente, of terugkeert na een lang verblijf in het buitenland en daarmee geen binding heeft met de regio. De gemeente Amsterdam hanteert het beleid dat gezinnen niet op straat mogen slapen, maar in praktijk zien we dat de opvangplekken zo schaars zijn, dat er snel wordt terugverwezen naar het netwerk.

Een netwerk dat niet altijd veilig of stabiel is. In casuïstiek zoals bovenstaande, kan het strikte juridisch kijken de belangen van kinderen schaden én op termijn voor hoge maatschappelijke kosten zorgen. We hebben herhaaldelijk gewezen op het belang van maatwerk, regie, preventie van dakloosheid en het beschikbaar maken van tijdelijke woonoplossingen voor gezinnen. We zijn dan ook blij dat de gemeente Amsterdam deze elementen in haar recente actieonderzoek over dit probleem, omarmt.¹²

Zolang het elkaar opvangen echter nog ontmoedigd wordt door diezelfde overheid, door het in stand houden of mondjesmaat toepassen van maatwerk in het kader van de kostendelersnorm; er flinke horden moeten genomen om aan een briefadres te komen; woningdelen nog steeds ingewikkeld is; én het inwonen direct een gevolg heeft voor toeslagen, zal opvang voorlopig nodig blijven.

Daarbij komt dat gezinnen nog steeds worden uitgesloten van tijdelijk wonen en projecten als 'Onder de Pannen'. Met name voor gezinnen zonder regiobinding geldt dat er weinig instrumenten zijn om hen verder te helpen en dat de dienst- en hulpverlening gefragmenteerd georganiseerd is. Hierdoor wordt niet iedereen goed geholpen. In de

¹¹ Gefingeerde naam.

¹² Op het moment van afronden van deze jaarbeschouwing is dat rapport nog niet gepubliceerd.

praktijk zien we dat deze gezinnen soms van de radar verdwijnen. Wij zijn daarover in het verleden in gesprek gegaan met de gemeente, de toenmalige staatssecretaris en de rechterlijke macht en zijn voornemens het onderwerp opnieuw op de agenda te zetten in Den Haag.



Thuiszitters

Eveline¹², moeder van een zesjarige Jordi¹³, meldt zich bij de Kinderombudsman. Haar zoon is nog nooit naar school gegaan en heeft na, een in haar ogen, minimaal medisch onderzoek het advies voor speciaal onderwijs cluster vier gekregen. Daarna is het stil en hoort Eveline een tijd niets van de afdeling leerplicht en het samenwerkingsverband primair onderwijs. Er is nog geen toelaatbaarheidsverklaring opgesteld. Jordi gaat al die tijd niet naar school en hij krijgt geen thuisonderwijs. Omdat Eveline twijfelt over het advies, gaat ze zelf verder op onderzoek uit. Ze betreft een aantal professionals en ontdekt dat er geen sprake is van gedragsproblemen. Haar zoon blijkt een lichamelijke beperking te hebben. Daardoor hoort hij niet thuis op een cluster vier school. Eveline vertelt ons haar verhaal en vraagt om hulp. We hebben de klacht warm overgedragen aan de afdeling leerplicht en via hen is het samenwerkingsverband geïnformeerd. Daarnaast hebben we leerplicht en het samenwerkingsverband verzocht om opnieuw contact op te nemen met Eveline, zodat zij haar hele verhaal kan vertellen. Door dat gesprek voelt Eveline zich serieus genomen. Zij is blij met de manier waarop er tussen alle betrokken partijen wordt samengewerkt. En uiteindelijk is er een passende school voor Jordi gevonden.

¹³ Niet alleen Amsterdam, maar bijvoorbeeld ook Rotterdam heeft aandacht voor thuiszitters. Het rapport van de ombudsman Rotterdam-Rijnmond dat eind 2024 is gepubliceerd, staan soortgelijke situaties als die van Jordi beschreven. De ombudsman Rotterdam roept gemeenten, scholen en

De gemeente Amsterdam heeft zich heeft gecommitteerd aan het landelijke Thuiszitterspact. Het is de bedoeling dat geen enkel kind zonder passend aanbod langer dan drie maanden thuiszit, maar dat is in de praktijk lang niet altijd haalbaar. Ouders klagen erover dat zij het systeem ondoorzichtig en traag vinden. Ouders zeggen verstrikt te raken in een bureaucratisch doolhof. Er zijn veel verschillende oorzaken waarom een kind (langdurig) thuiszit. In de leerplichtzaken die bij ons binnenkomen gaat het relatief vaak om hoogbegaafde en/of autistische kinderen. Families moeten navigeren tussen tientallen professionals, wachtlijsten en procedures. Omdat het soms ontbreekt aan goede afstemming tussen onderwijs en zorg kan het gebeuren dat kinderen zonder passende begeleiding en zonder onderwijs, maandenlang thuis zitten. Dit heeft ernstige gevolgen voor hun ontwikkeling en toekomstperspectief. Het zou helpend zijn als in een veel vroeger stadium vastgesteld kan worden in welke situatie een kind zich bevindt en welke invloed de situatie heeft op de schoolgang, of het ontbreken daarvan. Zonder goede probleemanalyse, geen passende oplossing.¹³

hulpverleners op tot betere samenwerking om de rechten van deze kinderen te waarborgen en hun toegang tot onderwijs en zorg te verbeteren. Vanzelfsprekend ondersteunen wij deze oproep.

Transformeren

Binnen een organisatie creëert het strak afbakenen van bevoegdheden soms een bureaucratisch niemandsland. Het leven van de burger gaat nou eenmaal over meerdere afdelingen en vormt zich niet naar de werkverdeling van een gemeente. Wij deden in het rapport Samen doen! - een onderzoek naar de klachtbehandeling in het Sociaal Domein – een appel op de directie van de gemeente Amsterdam uit te dragen dat (integrale) klachtbehandeling waardevol is. De kern van onze boodschap is dat regels een middel zijn en geen doel. Ambtenaren moeten de ruimte krijgen én nemen om af te wijken van een script als dat nodig is. Binnen thema's zou de inzet van een bureaucratie-BHV wellicht in een eerder stadium hebben geleid tot het signalen van een focus op regels in plaats van de bedoeling en een mogelijke maatwerk-vraag, het regievraagstuk of een gebrek aan een integrale blik. Wij pleiten voor meer onderlinge reflectie en uitwisseling, zoals rondetafels en doorkijk sessies om vastgelopen kwesties los te trekken en daarmee 'blauwe druk' het hoofd te bieden. In de derde veiligheidslaag zou bovendien gekeken moeten worden of er op cultuur en systeemniveau naar andere oplossingen gezocht moet worden. Bureaucratie-BHV kan helpen om bloot te leggen dat op dit soort regionale thema's Haagse regelgeving en schaarste onderliggend zijn aan de geconstateerde problematiek. Op basis van de analyse kunnen gemeenten met elkaar - maar ook samen met de regionale ombudsmannen - aan de bel trekken in Den Haag. Zo kan worden 'getransformeerd naar een situatie van ruimte', waar in rust nagedacht kan worden over passende oplossingen.



3.Overzicht van verschillende Ombudsactiviteiten

In 2024 was de Ombudsman Metropool Amsterdam niet alleen te vinden op het stadhuis of in vergaderzalen, maar ook op de radio en TV, in buurthuizen, leslokalen en wijkcentra. We luisterden naar bewoners die verdwaalden tussen de loketten, spraken met studenten die de dienstverlening testten, gingen op pad met informele leiders en schoven aan bij gesprekken over digitalisering, dienstverlening en herstel van vertrouwen. In dit overzicht kijken we terug op diverse activiteiten.

Jaaroverzicht in grote lijnen

Maandelijks radiospreekuur

De ombudsman houdt elke maand - in samenwerking met Radio Mart - een live radiospreekuur. Tijdens de uitzending bellen bewoners met uiteenlopende vragen of prangende kwesties. Soms heeft de ombudsman een gast in de uitzending, vaak vanuit de overheidsdienstverlening, die iets vertelt over zijn of haar werkzaamheden. Op deze wijze proberen we mensen te bereiken die niet altijd uit zichzelf klachten of problemen melden of niet weten bij wie zij met vragen of problemen terecht kunnen. Vanaf 2025 neemt de gemeente Amsterdam het stokje over. De ombudsman waardeert dit initiatief en is de bewoners van Zuidoost en Radio Mart dankbaar voor alle vragen en voor de samenwerking.





Bouwen aan een netwerk van informele leiders

De ombudsman en Kinderombudsman investeren in contacten met zogenaamde informele leiders uit stadsdelen en specifieke wijken. Het gaat om geestelijk leiders of om initiatiefnemers, bijvoorbeeld van een voedselbank. Zij onderhouden contact met honderden gezinnen. Gezinnen die niet altijd uit zichzelf aankloppen bij instanties als zij problemen ondervinden. Omdat zij de wegen niet weten te bewandelen, omdat zij zich schamen of omdat zij de overheid wantrouwen. Om deze leiders te bedanken organiseren de ombudsmannen jaarlijks een bijeenkomst op het bureau van de ombudsman. Tijdens een etentje worden signalen uitgewisseld en wordt gesproken over hoe er beter kan worden samengewerkt aan problemen in de stad.

Kinderombudsman structureel aanwezig bij adviezen van de Kinderraad aan gemeente

Als beschermvrouwe van de Kinderraad is de Kinderombudsman aanwezig bij de presentatie van de adviezen van de Kinderraad aan de gemeente. Zij monitort in dat kader eveneens de opvolging van de adviezen van de Kinderraad. Ook zit de Kinderombudsman in de jury van de verkiezing van de leden van de Kinderraad en bij de jury van de Amsterdamse klas van het jaar.



Januari

Organisatie van het bureau Ombudsman Metropool Amsterdam op orde

We hebben onze missie en visie aangepast en een nieuwe organisatiestructuur geïntroduceerd. Zo is er een Ombudsplein, bestaande uit een serviceteam en een frontoffice. Deze medewerkers onderhouden de eerste contacten met bewoners die klachten hebben en behandelen de zogenaamde 'korte klap' zaken. De backoffice bestaande uit een team Sociaal en een team Fysiek, onderzoekt en behandelt klachten. Ook is een nieuwe overlegstructuur geïntroduceerd.

Maart

Interview Kinderombudsman AT5

In een kennismaking vertelde de Kinderombudsman in AT5 over de start van haar onderzoek naar ervaringen van discriminatie en racisme van Amsterdamse kinderen en jongeren.

April

Lezing ombudsman Digital Rights House

De ombudsman gaf een lezing over digitale rechten en wat deze betekenen voor burgers. In dat kader luisterde hij in een aparte 'tell me everything'-sessie naar bewoners en informele leiders om goed zicht te krijgen op de ervaringen van bewoners met de digitalisering. De

ombudsman wil mensen beschermen tegen uitwassen in de digitalisering en bevorderen dat de overheid de mooie kansen van nieuwe technologie benut. In 2025 gaat de ombudsman samen met het ministerie van BZK en andere partners verder aan de slag met dit onderwerp.

Podcast “Daar ga ik helaas niet over”

De ombudsman interviewde bewoners die met verschillende problemen vastliepen bij de gemeente. In een 9-delige serie vroeg hij naar hun ervaringen. De podcast is uniek omdat er niet over de mensen gesproken wordt, maar zij zelf aan het woord zijn. Zie:

<https://www.binnenlandsbestuur.nl/podcasts/ombudscast-daar-ga-ik-helaas-niet-over>

Juni

Kinderombudsman verzorgt deelsessie Nationaal Congres NCDR

Op 20 juni vond het jaarlijkse congres van de Nationaal Coördinator tegen Discriminatie en Racisme plaats. Tijdens een deelsessie sprak de Kinderombudsman met kinderen en professionals over het thema discriminatie en racisme.

Juli

Publicatie rapport Uit je Dak. Een onderzoek naar klachten over evenementen.

Kinderombudsman verzorgt sessie over behoorlijkheidsvereisten

In het kader van het programma Juridische vernieuwing van de gemeente Amsterdam verzorgde de Kinderombudsman een sessie over behoorlijk overheidsoptreden aan juristen en klachtencoördinatoren van diverse afdelingen van de gemeente.

Augustus

Publicatie rapport Wind tegen, wind mee. Een onderzoek naar de Molen van Sloten.

September

Ombudsman op Terschelling met de Commissarissen van de Koning

De ombudsman werd door de commissaris van Noord-Holland uitgenodigd om over zijn werk als ombudsman te spreken.



Ombudsman spreekt in Italië over digitale mensenrechten

Tijdens een internationale conferentie sprak de ombudsman over de rol van de ombudsman in het digitale tijdperk. Met voorbeelden uit onder meer Pakistan, Gabon en de Filipijnen liet hij zien hoe divers het werkveld wereldwijd is, maar benoemde één urgente gemene deler: de groeiende impact van digitalisering op mensenrechten. Zijn oproep: wees niet alleen waakhond van het systeem, maar ook van het algoritme.

Lees de bijdrage van de ombudsman hier:

[Ombudsman vraagt internationale aandacht voor gevaren van toenemende digitalisering](#)



Publicatie rapport Samen beter doen! Een onderzoek naar Amsterdamse klachtbehandeling in het sociaal domein

Oktober

In gesprek met de rechtspraak

De ombudsmannen hebben regelmatig contact met de rechtspraak om kennis uit te wisselen en beelden te delen. Als bewoners vastlopen bij de gemeente, bewandelen ze ook heel vaak de route van bezwaar en beroep bij de bestuursrechter. De bestuursrechter kijkt naar de rechtmatigheid van besluiten, terwijl de ombudsman ook de behoorlijkheid van het overheidsoptreden beoordeelt.

Tweewekelijks spreekuur

Kinderombudsman in Zuidoost

De Kinderombudsman constateerde dat ouders en kinderen in Zuidoost nauwelijks gebruik maken van het reguliere spreekuur op de Jacob Bontiusplaats. Daarom besloot zij tweewekelijks spreekuur te houden op de woensdagmiddag in Kikkenstein in Zuidoost.

Ombudsman Metropool Amsterdam

Spreekuren buiten Amsterdam

De spreekuren in Almere zijn verplaatst naar de bibliotheek en worden goed bezocht. Ook in Zaanstad wordt goed gebruik gemaakt van het maandelijks spreekuur.



Op pad met de Ombulance

Ook in 2024 gingen we geregeld op pad met de Ombulance, naar de bewoners toe. We willen (meer) zichtbaar zijn in de wijken en voor bewoners een laagdrempelige toegang bieden om klachten en signalen te delen. Zo bezocht de ombudsman bewoners in Landsmeer en Amsterdammers in stadsdeel Noord.

Ombudsacademies

Ook in 2024 werd een aantal Ombudsacademies georganiseerd. Een van deze sessies ging over 'ruimte pakken': het al dan niet toepassen van maatwerk. Wanneer kun je als ambtenaar afwijken van beleid of wet- of regelgeving en wanneer niet. Wat zijn dilemma's? Samen met de directie Juridische Zaken van de gemeente Amsterdam brachten we een werkbezoek aan de Straatalliantie. Juristen hoorden hier van bewoners hoe het is om contact te hebben met de gemeente, wat daarin prettig gaat en waar zij in de dagelijkse praktijk tegenaanlopen.

November

Ombudsman spreekt op VNG

Uitvoeringscongres

Op uitnodiging van de VNG deelde de ombudsman als keynote speaker zijn verhaal over de burn-outbureaucratie. We zijn er trots op dat we onze observaties in de Amsterdamse metropool en de ideeën voor verbeteringen kunnen delen met velen die zich inzetten voor hoogwaardige publieke dienstverlening aan burgers.

Publicatie Rapport Anders Behandeld. Een onderzoek naar ervaringen met discriminatie en racisme onder Amsterdamse kinderen en jongeren

Evaluatie mysteryguest-onderzoek Hogeschool van Amsterdam

Studenten van de Hogeschool van Amsterdam testten in 2024 voor de tweede keer op rij de dienstverlening van de gemeente Amsterdam. Doel was om de dienstverlening aan de voorkant te verbeteren zodat klachten voorkomen kunnen worden. Naast Amsterdam deden ook enkele metropoolgemeenten mee, zoals Almere, Zaanstad en Diemen.

December

Gezamenlijke zorgenbrief over het Kinderopvangtoeslagschandaal

De lokale ombudsmannen en Kinderombudsmannen uit de grote steden sloegen alarm over het vastlopende herstelproces van de toeslagenaffaire. In een brief aan de Adviescommissie vroegen zij aandacht voor drie urgente knelpunten, zoals het onderbelicht blijven van het emotionele herstel van ouders door gebrek aan traumazorg; het feitelijk structureel worden van tijdelijke gemeentelijke hulp door falende landelijke compensatie; en de overbelasting van gemeenten door het

invoeren van nieuwe wetgeving met strakke termijnen. Met hun brief riepen zij op om de complexiteit van de situatie te onderkennen, structurele (mentale) ondersteuning te bieden en een realistisch beleid op te stellen.

Bezoek Kinderombudsman aan de MS Galaxy

De Kinderombudsman bracht dit jaar een bezoek aan de *MS Galaxy*, het cruiseschip dat tijdelijk dienstdoet als opvanglocatie voor asielzoekers in Amsterdam. Het schip kreeg veel publieke aandacht en riep discussie op over de leefomstandigheden aan boord, vooral voor kinderen.

Rondetafels

Ook in 2024 organiseerden de ombudsmannen met enige regelmaat rondetafeloverleggen waarin vastgelopen casuïstiek werd besproken. Het ging dan vaak om langlopende kwesties waar ketenproblematiek in het spel was: veel betrokken instanties, maar niemand die de verantwoordelijkheid voor het probleem op zich nam. In andere gevallen was het zo dat de burger en de gemeente tegenover elkaar stonden en elkaar niet begrepen. Een gesprek kan dan helpen om de onduidelijkheden uit de weg te ruimen of om een doorbraak te forceren.



4. Onderzoeken uit eigen beweging

De ombudsman Metropool Amsterdam publiceerde dit jaar een aantal rapporten naar aanleiding van onderzoek uit eigen beweging. Enkele onderzoeken werden in 2024 gestart, maar waren eind 2024 nog niet afgerond. Daarom worden deze niet in het verslag vermeld. Het gaat om het onderzoek naar het participatietraject met betrekking tot de openbare ruimte op het Jeltje de Bosch Kemperpad van de Kinderombudsman. Dit onderzoek is begin januari 2025 afgerond met de publicatie van het rapport Buitenspel. Een ander onderzoek dat in 2024 werd ingesteld en begin 2025 werd afgerond met het rapport Op glad ijs, betrof de monitoring van moskeeën in de gemeente Almere.

Onderzoeken die in 2024 zijn gestart en medio 2025 worden gepubliceerd hebben betrekking op:

Rapport	Publicatie
Verzamelwoede (hoarding)	Medio 2025
Het functioneren en positionering van Bureau Integriteit van de gemeente Amsterdam	Medio 2025
De situatie van dakloze gezinnen in Amsterdam	Medio 2025

Reeds gepubliceerd:

Rapport	Publicatie
<u>Buitenspel over het participatietraject met betrekking tot de openbare ruimte op het Jeltje de Bosch Kemperpad</u>	Januari 2025
<u>Op glad ijs over de monitoring van moskeeën in de gemeente Almere</u>	Februari 2025

In de jaarbeschouwing van 2025 zullen we nader op deze onderzoeken uit eigen beweging ingaan. Hierna volgt een opsomming van de in 2024 gepubliceerde onderzoeken uit eigen beweging.

Gepubliceerd in 2024:

Rapport	Publicatie
<u>Uit je dak in de stad, een onderzoek naar de klachtbehandeling van evenementenoverlast in Amsterdam</u>	Juli 2024
<u>Wind tegen, wind mee, een onderzoek naar een klacht in het fysieke domein</u>	Augustus 2024
<u>Klachtbehandeling in het Sociaal Domein: Samen beter doen!</u>	Oktober 2024
<u>Anders behandeld, over discriminatie en racisme van kinderen en jongeren in Amsterdam</u>	November 2024

Uit je dak in de stad, een onderzoek naar de klachtbehandeling van evenementenoverlast in Amsterdam

In dit rapport onderzocht de ombudsman hoe bewoners evenementenoverlast ervaren en hoe de gemeente hiermee omgaat. Geluidsoverlast, verkeersdrukte, parkeerproblemen, afval en beperkte toegang tot de openbare ruimte blijken hierbij de belangrijkste knelpunten. Uit het onderzoek kwamen vier aandachtspunten naar voren. Zo ervaren bewoners dat zij onvoldoende geïnformeerd worden over (de te organiseren) evenementen, wat leidt tot frustratie en het gevoel niet serieus genomen te worden. Daarnaast ontbreekt het aan duidelijke communicatie over de afwegingen achter vergunningverlening, waardoor bewoners besluiten vaak als willekeurig ervaren. Verder werd duidelijk dat een betere betrokkenheid van bewoners bij zowel besluitvorming als evaluatie tot minder klachten en betere relaties kan leiden. En tot slot bleek de handhaving van regels en respons op klachten niet altijd adequaat te worden opgepakt. De ombudsman formuleerde in zijn rapport zes concrete aanbevelingen waaronder het verbeteren van communicatie en het actief en structureel betrekken van bewoners bij de planning en evaluatie van evenementen. In haar reactie op het rapport liet de gemeente onder meer weten dat zij de zorgen van bewoners over evenementenoverlast onderkent. Aangegeven werd dat de gemeente aan een nieuw communicatieplan werkt waarin bewoners beter en tijdiger geïnformeerd worden over evenementen in hun buurt. Ook wil de gemeente duidelijker gaan uitleggen hoe belangen worden afgewogen bij vergunningverlening. Zo worden organisatoren gestimuleerd om actiever contact te zoeken met

omwonenden en voor handhaving wordt onderzocht hoe beter overzicht en coördinatie mogelijk is. Verder wil de gemeente bewoners een terugkoppeling geven over wat er met hun klachten en suggesties gebeurt, en zal er worden gewerkt aan eenduidiger evaluaties en meer kennisdeling tussen stadsdelen. Alle aanbevelingen van de ombudsman zullen worden meegenomen in het beleid dat in 2025 in consultatie gaat.

Wind tegen, wind mee, een onderzoek naar een klacht in het fysieke domein

In dit onderzoek speelde de ombudsman een belangrijke rol in het oplossen van een langlopend conflict tussen de gemeente Amsterdam en de Stichting Molen van Sloten. Het geschil draaide om afspraken uit de jaren '80 over de exploitatie van de kavel waarop de molen staat. De gemeente stelde zich sinds 2018 op het standpunt dat de Stichting voor het gebruik van de grond moest betalen, wat leidde tot een gespannen situatie. Na uitgebreid onderzoek, waaronder een gezamenlijke reconstructie van de gebeurtenissen, kwamen cruciale documenten boven tafel die aantoonde dat de Stichting inderdaad recht had op het gebruik van opbrengsten uit gronduitgifte voor onderhoud van de molen. Met deze nieuwe informatie en verbeterde samenwerking werd duidelijk dat de oorspronkelijke financiële constructie niet meer houdbaar was. De ombudsman stelde daarom voor dat de Stichting de exploitatie van de grond zou overdragen aan de gemeente in ruil voor een structurele subsidie. Dit voorstel, dat gedragen werd door beide partijen, bood een duurzame oplossing en sloot aan bij de doelstelling van de Stichting, te weten het behoud van de molen. In haar reactie op het rapport van de ombudsman liet de gemeente weten positief te staan tegenover het rapport en de aanbevelingen. Op die manier kon het langlopende geschil met de Stichting Molen van Sloten duurzaam worden opgelost.

Klachtbehandeling in het Sociaal Domein: Samen beter doen!

Naar aanleiding van aanhoudende klachten over de Amsterdamse klachtbehandeling in het sociaal domein besloten wij een onderzoek uit eigen beweging in te stellen. Het rapport toonde aan dat de klachtbehandeling in het sociaal domein tekortschiet. Amsterdammers, vaak in kwetsbare situaties en afhankelijk van gemeentelijke zorg of inkomen, worden niet altijd serieus genomen wanneer zij klachten indienen. Dat leidt tot frustratie, onrecht en soms zelfs tot het verder afglijden van mensen die hulp nodig hebben. De oorzaken liggen deels in het ontbreken van een duidelijke visie en bestuurlijke aandacht voor klachtbehandeling, en deels in praktische tekortkomingen: onvoldoende getraind personeel, gebrekkige samenwerking tussen afdelingen, en een ambtelijke cultuur waarin klachten eerder als last dan als kans worden gezien. Tegen die achtergrond pleitte de ombudsman voor een responsieve overheid: een wendbare gemeente die naast de burger staat, recht doet aan individuele gevallen en structureel leert van signalen uit de samenleving. Om dat te bereiken deden wij in het rapport een aantal concrete aanbevelingen, zoals het decentraliseren van klachtbehandeling naar de lijn; het verbeteren van de toegankelijkheid; inzetten op communicatie en empathie; het stimuleren van maatwerk én het opzetten van een breed leerprogramma. In reactie op het rapport en aanbevelingen stelde de gemeente de genoemde knelpunten te erkennen en onze aanbevelingen over te nemen. De gemeente neemt stappen om de klachtbehandeling structureel te verbeteren.

Anders behandeld, over discriminatie en racisme van kinderen en jongeren in Amsterdam

In dit rapport legde de Kinderombudsman bloot hoe Amsterdamse kinderen en jongeren dagelijks geconfronteerd worden met structurele discriminatie en racisme. Het onderzoek maakte duidelijk dat deze discriminatie zich afspeelt op scholen, straten, online, in winkels, het openbaar vervoer en media, en wordt veroorzaakt door zowel leeftijdsgenoten als volwassenen. Uit gesprekken met bijna 80 kinderen tussen 8 en 18 jaar kwamen schrijnende verhalen naar voren. Kinderen voelen zich regelmatig buitengesloten, gepest of gewantrouwd vanwege hun uiterlijk of afkomst. De gevolgen hiervan zijn ernstig: discriminatie kan leiden tot langdurige psychische problemen en een negatief zelfbeeld.

De Kinderombudsman benadrukte dat onmiddellijke actie nodig is en doet hiertoe zelf een voorzet. Zij gaat met stadsdelen in gesprek over de oplossingsrichtingen die de kinderen hebben bedacht. In reactie op het rapport onderschrijft de gemeente de ernst van de bevindingen. Het college neemt de aanbevelingen serieus en ziet het rapport als een belangrijke aanvulling op het bestaande inclusie- en antidiscriminatiebeleid. Ook de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) heeft gereageerd op het rapport *Anders behandeld* en heeft aangegeven te zullen inzetten op het meer kindvriendelijk en toegankelijk maken van de anti-discriminatiemeldpunten.



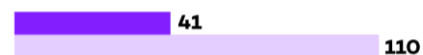
5. Observaties per metropoolgemeente

In dit hoofdstuk behandelen we de gemeenten afzonderlijk. Omdat een disproportioneel deel van de klachten afkomstig is uit Amsterdam en Almere krijgen de ontwikkelingen in deze gemeenten meer aandacht.

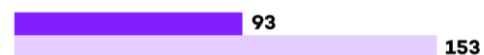


Amsterdam¹⁴

Stadsdelen



Werk, participatie en inkomen (WPI)



Belastingen



Onderwijs, jeugd en zorg



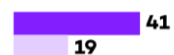
Wonen



DVL



Verkeer en openbare ruimte



Basisinformatie



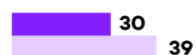
Waternet



Parkeren



Grond en ontwikkeling



Stadsbeheer (Stadswerken, THOR & A&G)



Overig



● 2024

● 2023



¹⁴De optelsom van het aantal klachten per afdeling komt niet altijd overeen met het totaal aantal geregistreerde klachten. Dit wordt veroorzaakt door dubbeltellingen (bijvoorbeeld klachten die meerdere afdelingen raken) en klachten waarbij geen specifieke afdeling is toegekend.

Amsterdam

Ingekomen

1184
klachten



2023
1256
klachten

Afgehandeld

1237
klachten



De cijfers

Amsterdam was ook in 2024 de stad waar veruit het grootste aantal klachten bij de ombudsman vandaan kwam. Het betrof 1184 zaken. Niet alleen in absolute aantallen kent Amsterdam het grootste aantal ombudsmanklachten, maar ook afgezet tegen het aantal inwoners. Wij zien dat de gemeente werkt aan het verbeteren van de klachtbehandeling in de eerste lijn. De cijfers tonen aan dat dit zijn vruchten afwerpt bij sommige directies. We constateren dat Amsterdammers in tweede instantie significant minder klagen over de stadsdelen, WPI en Belastingen. Daarentegen zien we een forse stijging van het aantal klachten over parkeren.

Opvallende thema's

Belastingen

Het aantal klachten over Belastingen nam sterk af in 2024. Waren het er in 2023 nog 65, afgelopen jaar waren het er 17. Dat is op het oog een goede zaak en verdient een compliment. Toch blijft het goed om aandacht te hebben voor gevallen waarin bewoners eindeloos door hoepels moeten springen om de kwijtschelding van gemeentebelastingen te krijgen.

Werk participatie en inkomen (WPI)

Hier is een scherpe daling waarneembaar, van 153 in 2023 naar 93 in 2024. Dit zou erop kunnen wijzen dat de veranderingen in het Sociaal Domein hebben geleid tot een betere klachtbehandeling. Het zou interessant zijn als de gemeente het op zich nam te onderzoeken of dit klopt.

Stadsdelen

Ook hier is een sterke daling waarneembaar. Het aantal klachten ging van 110 in 2023 naar 41 klachten in 2024. Ook hier is nog niet scherp waar de verandering door is veroorzaakt. Dit zou nader onderzoek vergen.

Parkeren

Parkeren laat helaas een ander beeld zien. Hier is sprake van een significante stijging: van 162 naar 294. Het ging hier net als eerdere jaren veelal om klachten over vergunningen, en naheffingsaanslagen (boetes). De overstap naar een nieuwe aanbieder van parkeerdiensten- P1 – kan met de stijging te maken hebben. De ombudsman houdt de vinger aan de pols. De bureaucratische verkokering en het gebrek aan centrale regie blijven hardnekkige obstakels, ondanks de goede beleidsvoornemens.

Klachtbehandeling

De klachtbehandeling in Amsterdam blijft een punt van aandacht. In het Sociaal Domein worden stappen gezet, en de centrale klachtencoördinatie wordt verstevigd. Opvallend is dat de gemeente Amsterdam ook in 2024 nog vaak mensen een juridische procedure instuurde, wanneer het goed was geweest om een geschil op een andere manier op te lossen. Dit blijkt uit de vele klachten die het afgelopen jaar behandeld hebben. Leadership by example zou zijn: zelf zorgen voor de-escalatie.

Dejuridisering blijft een cruciaal aandachtspunt. De gemeente Amsterdam koestert weliswaar grootse ambities op dit gebied, maar worstelt zichtbaar met de praktische

Amsterdam heeft zich in geschillen met bewoners expliciet tot doel gesteld meer vanuit rechtvaardigheid te opereren in plaats van louter de rechtmatigheid te beoordelen. In de dagelijkse praktijk blijkt deze verschuiving echter moeizaam; de focus op rechtmatigheid blijft hardnekkig domineren in de situaties die ons onder ogen kwamen. Er is sprake van angst voor precedentwerking en het willen verbergen achter wet- en regelgeving. Voor de buitenstaander kan het doelloos doorprocederen lijken op tijdverspilling en geldverspilling, maar bij de ombudsman zien we ook hoe het de kwaliteit van leven van mensen ernstig negatief kan beïnvloeden. Het is niet verwonderlijk dat Amsterdam, met 20.000 ambtenaren, soms moeite heeft oog te blijven houden voor de menselijke maat. De afstand tot de burger is simpelweg erg groot, en bureaucratisch leed bij de Amsterdammer kan dan snel een abstractie worden. Toch moet telkens het streven zijn de mens te blijven zien, ook in een stad van bijna een miljoen inwoners.

Almere¹⁵¹⁶

Stadsreiniging



Zorg & Welzijn



Stadsruimte



Werk & inkomen



VTH



Belastingen & uitkeringen



Burgerzaken



Stadsbedrijf



HRM & Juridische zaken



Economische ontwikkeling & grondzaken



Bestuur, veiligheid & leefbaarheid



Communicatie & KCC



Gebiedsontwikkeling



Stedelijk beleid



Onderwijs, sport en cultuur



¹⁵ De optelsom van het aantal klachten per afdeling komt niet altijd overeen met het totaal aantal geregistreerde klachten. Dit wordt veroorzaakt door dubbelstellingen (bijvoorbeeld klachten die meerdere afdelingen raken) en klachten waarbij geen specifieke afdeling is toegekend.

¹⁶ Het afgelopen jaar heeft een herindeling van de gemeentelijke afdelingen plaatsgevonden. Hierdoor is een directe vergelijking met de cijfers uit voorgaande jaren niet mogelijk.



Almere

Ingekomen

170
klachten



2023
116
klachten

Afgehandeld

152
klachten



Meer klachten in 2024, vooral over Stadsreiniging en Zorg & Welzijn

De ombudsman ontving in 2024 totaal 170 klachten over de gemeente Almere. Dit is een aanzienlijke stijging, vergeleken met de ongeveer 120 klachten per jaar in 2020 tot en met 2023. De meeste klachten in 2024 gaan over de afdelingen Stadsreiniging en Zorg & Welzijn: beide afdelingen zijn goed voor zo'n 20 procent van de klachten.

In 2024 heeft de ombudsman in Almere relatief veel interventies gepleegd, door bijvoorbeeld de gemeente te vragen zaken beter uit te leggen, extra klachtgronden te behandelen of te herinneren aan termijnen.

Opvallende thema's

Ingewikkelde regels en systemen

In het sociaal domein zien we problemen bij bijstandsuitkeringen, waar procedures lang duren, inwoners niet begrijpen waarom uitkeringen worden afgewezen of stopgezet en inwoners moeite hebben met het aanleveren van de juiste documenten. De regels en systemen lijken voor sommige inwoners (te) ingewikkeld. Zonder hulp of persoonlijk contact dreigen zij vast te lopen of in de problemen te raken. Deze inwoners zouden baat hebben bij een gemeente die proactief opbelt om extra uitleg te geven of mensen uitnodigt op het stadhuis om even met ze mee te denken.

Wmo

Meerdere klachten gaan over Wmo-voorzieningen die niet of moeizaam van de grond komen, terwijl mensen deze hulp wel nodig (zeggen te) hebben. Inwoners worden dan bijvoorbeeld de dupe van wijzigingen in

het beleid of de protocollen. Zo is er onvrede over een nieuw protocol voor het bepalen van het aantal uren huishoudelijke hulp, waarbij inwoners ineens lager uitkomen (minder uren). Of levert een nieuwe regel waarbij hulpverleners een VOG en KVK-inschrijving moeten aanleveren gedoe op voor inwoners. De gemeente kan in dit soort gevallen explicieter stilstaan bij de veranderingen en daarover duidelijkere uitleg geven. Dat zal leiden tot meer begrip bij inwoners en kan vragen en klachtenprocedures voorkomen.

Verder ziet de ombudsman dat het na de aanvraag van hulp (individuele ondersteuning, huishoudelijke hulp etc.) soms lang duurt voordat de hulp daadwerkelijk op gang komt. Ook horen we dat beslissingen op een aanvraag of op een verlenging uitblijven of lang duren. Verzoekers missen in deze gevallen een tussentijdse update van de gemeente van hoe het staat en wanneer ze weer iets horen. Lang niks vernemen terwijl ze echt op hulp of begeleiding zitten te wachten geeft deze inwoners vaak het gevoel dat ze er niet toe doen en de gemeente 'er niet voor hen is'.

Toeslagen

Verskillende Almeerse gedupeerden van de toeslagenaffaire hebben zich bij de ombudsman gemeld. Hun klachten gaan er vooral over dat ze geen, of pas na heel lang, een reactie krijgen op een aanvraag voor brede ondersteuning, dat de termijnen niet gehaald worden en dat de behandeling van bezwaarschriften lang duurt. Ook vinden sommige gedupeerden de bejegening door gemeentemedewerkers niet respectvol.

Dakloze gezinnen

Tot slot vormen dakloze gezinnen en inschrijfproblematiek een zorgwekkend patroon. Ouders (meestal moeders) die met kinderen op straat komen te staan, lopen aan tegen strenge eisen voor noodopvang, maatschappelijke opvang of een urgentieverklaring (om met spoed een nieuwe woning te vinden), waaraan zij niet altijd voldoen. De ombudsman ziet dat lange wachtlijsten, bomvolle opvanglocaties en de woningnood een ingewikkelde context schetsen. Maar hij ziet ook dat de gemeente soms meer naar het grotere plaatje (wat is de beste oplossing voor dit gezin; hoe pakt dit op lange termijn uit; wat zijn de maatschappelijke kosten en baten?) kan kijken en minder kan vasthouden aan de regels. Meer inzicht in het aantal dakloze gezinnen en hun achtergrond kan de gemeente helpen om haar beleid te toetsen en waar mogelijk te verbeteren, en de rechten van het kind explicieter mee te nemen. Almere zou hiervoor, net als Amsterdam, kunnen meedoen aan de ETHOS-telling.¹ Tot slot is inzetten op preventie belangrijk, door bijvoorbeeld creatiever om te gaan met bestaande woonruimte, tijdelijk wonen voor gezinnen toegankelijk te maken en door een netwerk dat opvang biedt te ondersteunen.

Fysiek domein

In het fysieke domein springen vooral de klachten over het nieuwe afvalbeleid eruit, met 23 van de 35 klachten over de afdeling Stadsreiniging die hierover gaan. Inwoners uiten hun ongenoegen over het minder frequent ophalen van vuilnis en de in hun ogen gebrekkige informatieverstrekking rondom de nieuwe regels. Verder valt op dat de ombudsman in Almere relatief gezien meer klachten krijgt over het fysieke domein dan in andere gemeenten. De meeste daarvan gaan over groenbeheer (grasmaaien, snoeien en overlast van struiken en bomen),

het onderhoud van de wijk en de straat en afval (niet of niet goed legen van afvalbakken of de locatie van (nieuwe) afvalcontainers. Daarnaast ontvangt de ombudsman klachten over parkeerkwesities: inwoners zijn het niet eens met ontvangen naheffingsaanslagen of klagen over foutparkeren of het tekort aan parkeerplekken en laadpalen. De thematiek in de fysiek domein klachten in 2024 is vergelijkbaar met voorgaande jaren, op de klachten over het nieuwe afvalbeleid na.

Een terugkerend thema in veel klachten over Almere is, net als voorgaande jaren, het geen of pas heel laat reactie krijgen op verzoeken, meldingen, bezwaren en klachten. In 2024 zien we onder meer WOO-verzoeken¹⁷ die niet op tijd worden behandeld, reacties op Meldingen Openbare Ruimte die uitblijven en ingediende klachten waarop mensen niks horen. De ombudsman heeft hier in de vorige jaarbeschouwing aandacht aan besteed, maar blijft dit een punt van zorg vinden. Juist wanneer inwoners met vragen en klachten komen omdat zij problemen hebben staat er veel op het spel. Als de gemeente op die momenten steken laat vallen heeft dat namelijk grote impact op het vertrouwen van inwoners in de gemeente. Positief is overigens wel dat de gemeente inmiddels een speciale 'WOO-desk' heeft opgezet met juristen die de regie voeren over ingekomen WOO-verzoeken. De verwachting is dat deze extra mankracht gaat zorgen voor verbetering in de (tijdige) afhandeling van informatieverzoeken.

Klachtbehandeling

De ombudsman ziet een aantal positieve ontwikkelingen in Almere op gebied van dienstverlening en klachtencoördinatie. De nieuwe

gemeentelijke visie op dienstverlening is nog in ontwikkeling, maar we zien al een aantal goede stappen. Zo is in 2024 de balie in de hal van het stadhuis teruggekomen, waar inwoners met vragen terecht kunnen. Hiermee voorziet de gemeente in de behoefte van veel inwoners tot direct, persoonlijk contact, zonder tussenkomst van een beeldscherm of telefoonverbinding. Een ander mooi voorbeeld vindt de ombudsman het herschrijven van de brieven van de afdeling Werk & Inkomen. De brieven worden stress-sensitief geschreven, met eenvoudiger taalgebruik en met een contactnummer erbij waarnaar inwoners kunnen bellen bij vragen of opmerkingen. Verbeterpunten in de dienstverlening blijven de bereikbaarheid van vakafdelingen, de doorlooptijden en de vindbaarheid op de website.

Tot slot heeft Almere in 2024 de centrale klachtencoördinatie versterkt. Dit was één van de aanbevelingen in de jaarbeschouwing 2023, omdat de ombudsman zich zorgen maakte over kwetsbaarheid door onderbezetting en personele problemen. Inmiddels is extra capaciteit ingezet en de personele bezetting weer op sterkte. We zien dat de klachtencoördinatie inzet op gemeente-brede kwaliteitsverbetering van de klachtbehandeling door het verbeteren van processen, herschrijven van werkinstructies en vergroten van de zichtbaarheid van de centrale klachtencoördinatie. De ombudsman merkt dat zowel de gemeentelijke eerstelijns klachtbehandeling als de behandeling van ombudsmanverzoeken hierdoor soepeler gaat, wat complimenten verdient. Een belangrijke rol van de klachtencoördinatie is het waarborgen van de kwaliteit van klachtbehandeling en het registreren en

¹⁷ Wet Open Overheid.

leren van signalen en klachten. Door hierop in te zetten heeft Almere de eigen signalerings- en probleemoplosser-functie dus flink versterkt.

Zaanstad¹⁸¹⁹

Afdeling Individuele dienstverlening

46

Afdeling Collectieve dienstverlening

16

Cluster Strategie & beleid

6

Cluster Bedrijfsvoering

4

¹⁸ De optelsom van het aantal klachten per afdeling komt niet altijd overeen met het totaal aantal geregistreerde klachten. Dit wordt veroorzaakt door dubbelstellingen (bijvoorbeeld klachten die meerdere afdelingen raken) en klachten waarbij geen specifieke afdeling is toegekend.

¹⁹ Het afgelopen jaar heeft een herindeling van de gemeentelijke afdelingen plaatsgevonden. Hierdoor is een directe vergelijking met de cijfers uit voorgaande jaren niet mogelijk.



Zaanstad

Ingekomen

70
klachten



2023
58
klachten

Afgehandeld

68
klachten



De cijfers

Over de gemeente Zaanstad kwamen 70 zaken binnen. In Zaanstad domineren klachten die betrekking hebben op de uitvoering van sociaal beleid en maatschappelijke ondersteuning. Denk aan de omgang met daklozen, kwetsbare volwassenen, kinderen in jeugdzorg, het Sociaal Wijkteam en aanvragen voor Wmo-voorzieningen. Het gaat hier relatief vaak om ernstige persoonlijke situaties, zoals uithuisplaatsing of dakloosheid. Het aantal klachten bij de ombudsman uit Zaanstad, was net als in andere jaren relatief laag en vertoont geen stijging of daling. Dit terwijl Zaanstad –per inwoner- over het algemeen niet minder klachten ontvangt in de eerste lijn dan andere steden.

Opvallende thema's

In Zaanstad levert het cluster Individuele Dienstverlening het grootste aantal ombudsmanklachten op, 46 in totaal. 15 hiervan gaan over de afdeling Voorzieningen, 10 over de afdeling Burgerzaken. Het cluster Collectieve Dienstverlening is goed voor 16 klachten bij de ombudsman, waarvan de afdeling Straattoezicht, met 7 klachten, het grootste deel vertegenwoordigt. Veel klachten gaan over administratieve fouten, langdurige wachttijden, onbereikbaarheid en onduidelijkheden bij procedures. Bijvoorbeeld het niet ontvangen van gemeentelijke mededelingen, problemen met BRP-inschrijving, en fouten bij briefadressen. Het contact met de ombudsman verloopt in principe goed, maar soms valt op dat de gemeente veel zaken moet oplossen met weinig mensen, en dat behandeltermijnen van verzoeken daardoor oplopen. De ombudsman ziet dat Zaanstad voor flinke uitdagingen staat. Zware, grootstedelijke sociale problematiek is aanwezig: Problemen zoals onveiligheid op verblijfplaatsen voor vluchtelingen,

woningsluitingen na drugsvondst, en situaties rond stadsvernieuwing en (dreigende) dakloosheid zijn aan de orde in Zaanstad. De druk op de woningmarkt is hoog en de gemeente kent een relatief hoog percentage kwetsbare bewoners. Dat is te merken aan het type klachten dat de ombudsman behandelt.

Klachtbehandeling

In 2024 waren de ombudsman en de Rekenkamer voornemens een onderzoek in te stellen naar de klachtbehandeling in de gemeente Zaanstad, als vervolg op een benchmark onderzoek van de Rekenkamer naar klachtbehandeling in Zaanstad afgezet tegen andere gemeenten. De gemeenteraad besloot echter een stemming te organiseren en het onderzoek tot nader order uit te stellen. In de praktijk was het contact tussen de ombudsman en de gemeente Zaanstad vruchtbaar, maar het was duidelijk dat ook in Zaanstad de werkdruk hoog ligt, door personeelsgebrek. Verzoekers zijn door de gemeente niet altijd gehoord. Het is goed als de gemeente dat, ondanks de druk, wel probeert te blijven doen.

Amstelveen²⁰

Veiligheid en handhaving



Centrale beheerstaken



Jeugd en samenleving



Sociale voorzieningen



Projecten en advies



Sociale Samenleving



Werk en Inkomen



Services



Stedelijke ontwikkeling



Publiekszaken



²⁰ De optelsom van het aantal klachten per afdeling komt niet altijd overeen met het totaal aantal geregistreerde klachten. Dit wordt veroorzaakt door dubbelstellingen (bijvoorbeeld klachten die meerdere afdelingen raken) en klachten waarbij geen specifieke afdeling is toegekend.



Amstelveen

Ingekomen

31
klachten



2023
35
klachten

Afgehandeld

31
klachten



De cijfers

Over de gemeente Amstelveen kwamen 31 klachten binnen. Amstelveen maakt stappen om op het gebied van dienstverlening in de basis op orde te krijgen. De aanpak in Amstelveen wordt gekenmerkt door simpele, concrete oplossingen die effectief zijn. Zo heeft de gemeente de website, brieven en formulieren vereenvoudigd en is de capaciteit op het loket verhoogd. Ook dit jaar merkt de ombudsman op dat klachten uitgebreid worden behandeld.

Opvallende thema's

Klachten in Amstelveen bevinden zich vaak in het fysieke domein. Er kwamen bij de ombudsman klachten voorbij over geluidsoverlast, overlast door laadpalen en toeristenbussen, maar ook problemen met parkeervergunningen lijken relatief vaker te spelen in Amstelveen. Ook waren er klachten die ook in andere gemeenten voorkwamen, bijvoorbeeld over hoge lasten voor waterschapsbelasting, parkeerboetes, kwijscheldingen en problemen rond WOZ-beschikkingen.

Klachtbehandeling

In de meeste gevallen ziet de ombudsman dat burgers snel, oplossingsgericht en zorgvuldig te woord worden gestaan en dat er wordt geleerd van klachten. Wel blijft een mensgerichte benadering, met ruimte voor maatwerk, een punt van aandacht in Amstelveen. Binnen het Sociaal Domein valt op dat de opvattingen van de ombudsman soms verschillen van die van de gemeente over de wijze waarop burgers tegemoet worden getreden. De ombudsman vindt dat de gemeente zich in bepaalde situaties empathischer mag opstellen. Zelfs wanneer de gemeente strikt volgens de regels handelt, is het soms nodig om oog te

hebben voor de kwetsbare positie van een inwoner en af te wegen of maatwerk gepast is. We zien dat de gemeente aan de slag is met thema van menselijke maat in de dienstverlening en juichen dit initiatief toe.

Diemen

Ingekomen

15
klachten



2023
11
klachten

Afgehandeld

17
klachten



De cijfers

Over de gemeente Diemen kwamen 15 klachten binnen. Kijkend naar de klachten over de gemeente Diemen vallen de volgende dingen op: het aantal klachten is min of meer stabiel gebleven in de afgelopen jaren. En net als in eerdere jaren was de ombudsman in het overgrote deel van de gevallen nog niet aan zet. Deze klachten moesten eerst nog door de gemeente zelf worden behandeld. We zagen in 2024, net als in andere jaren, dat deze klachten niet terugkwamen bij de ombudsman, en dat de kwesties naar tevredenheid waren afgedaan door de gemeente.

Opvallende thema's

Qua thematiek valt –door het lage aantal klachten- geen duidelijke lijn te ontwaren. Wel kwam een aantal keren terug dat de gemeente niet, of te passief, gereageerd had op vragen en klachten. Opvallend aan Diemen is de kleinschaligheid van de gemeente, die aan de ene kant zorgt voor een hoge werkdruk per ambtenaar, maar aan de andere kant leidt tot een voortvarende afhandeling van (complexe) klachten, wat er dus weer toe leidt dat verzoekers die hun klacht bij de gemeente neerleggen uiteindelijk niet terug hoeven te komen bij de ombudsman.

De ombudsman heeft bij een werkbezoek ook kunnen zien hoe de gemeente voornemens is om AI-toepassingen in te zetten om de burger te helpen, bijvoorbeeld door teksten op de interne kennisbank voor ambtenaren aan de balie te leesbaarder te maken. De teksten van materiedeskundige ambtenaren kunnen immers tot misverstanden leiden als baliemedewerkers een vraag van een burger over een technisch onderwerp moeten beantwoorden. Met de inzet van dit soort technische ontwikkelingen kan voorkomen dat mensen verkeerd geïnformeerd worden en voorkomt daarmee ook klachten achteraf. De

bureaucratische-BHV van Diemen blijft een voorbeeld binnen gemeenteland.

Klachtbehandeling

Als gevolg van uitval van de klachtencoördinator, is de gemeentesecretaris zelf aan de slag gegaan met het onderwerp klachten. Het voordeel hiervan is dat hierdoor op het hoogste ambtelijke niveau een direct beeld ontstaan van waar het mogelijk schuurt tussen gemeente en bewoner. Een compliment delen we graag uit voor het oppakken van deze rol. Inmiddels is de verantwoordelijkheid voor de coördinatie van de klachten aan de Teamleider Communicatie, Participatie & Marketing toebedeeld. We zijn erg tevreden over de samenwerking met Diemen, vooral vanwege de toegankelijkheid van de gemeente voor burgers en de bereidheid om problemen snel en dicht bij de burger op te lossen. Wij hopen dat de gemeente dit in het komende jaar vast weet te houden.

Ouder-Amstel

Ingekomen



Afgehandeld



De cijfers

Er kwamen 5 klachten binnen over de gemeente Ouder-Amstel. Op basis van dit aantal klachten is het lastig rode draden te ontdekken.

Opvallende thema's

In één geval oordeelde de ombudsman dat de gemeente onbehoorlijk heeft gehandeld. Verder kwamen er klachten binnen over bejegening, het afwijzen van financiële ondersteuning, de afgifte van een omgevingsvergunning, en een beschadigde auto na bladblaaswerkzaamheden. Maar in deze zaken was de ombudsman nog niet aan zet.



Waterland

Ingekomen

3
klachten



2023
5
klachten

Afgehandeld

3
klachten



De cijfers

In 2024 ontving de ombudsman drie klachten over de gemeente Waterland.

Opvallende thema's

De eerste klacht betrof een vergunningsaanvraag voor een dakkapel, de tweede had betrekking op de gemeentelijke organisatie, en de derde ging over het uitblijven van een reactie op een bezwaar en de wijze van dienstverlening.

Klachtbehandeling

In alle gevallen was de ombudsman (nog) niet inhoudelijk betrokken. Er is dan ook geen aanwijzing dat in de klachtbehandeling zaken niet goed gaan.

Landsmeer

Ingekomen

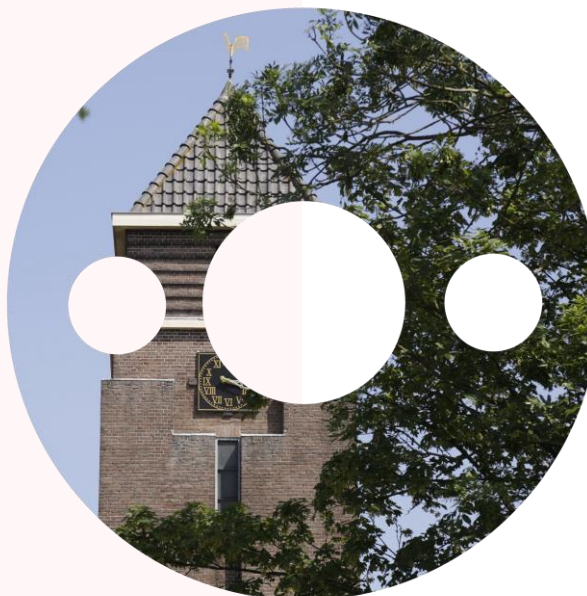


Afgehandeld



De cijfers

In 2024 ontving de ombudsman geen klachten over de gemeente Landsmeer.



Vervoerregio

Ingekomen



Afgehandeld



De cijfers

Dit jaar kwamen er meer klachten binnen dan in de afgelopen jaren. Twee klachten gingen over het verdwijnen van een buslijn uit een wijk, deze dienden eerst nog in de eerste lijn behandeld te worden. Verder was er een klacht over geluidsoverlast door trams, en een klacht over het voornemen om oversteekplekken bij een tramlijn te verwijderen. Ook in deze gevallen was de ombudsman nog niet aan zet.



Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland

Ingekomen



Afgehandeld



Totaal binnengekomen

In 2024 kreeg de ombudsman in totaal 1630²¹ klachten binnen. Dat is een lichte toename ten opzichte van 2023, namelijk 1594 klachten. Deze cijfers zijn exclusief het aantal mensen dat de ombudsman heeft gebeld en exclusief het aantal mensen dat onze spreekuren heeft bezocht.



²¹ Inclusief 148 klachten over niet gemeentelijke instanties en klachten over de Vervoerregio Amsterdam en Veiligheidsregio Amstelland. Zie pagina per gemeente voor nadere toelichting op de cijfers.

Wijze van binnenkomst

542 via de mail
130 via het spreekuur
67 via de buitenlijn
888 via het klachtenformulier



1630
klachten



2023
1594
klachten

Telefoonlijn en spreekuren

In 2024 namen 1127 inwoners telefonisch contact op met de telefoonlijn van de ombudsman en vroegen om advies. Daarnaast bezochten circa 130²² inwoners de spreekuren van de ombudsman. In Almere was een toename van het aantal mensen dat het spreekuur bezocht, dat komt waarschijnlijk door de gewijzigde locatie naar de Nieuwe Bibliotheek aan het Stadhuisplein.



²² Alleen spreekuurbezoekers die een klacht indienen worden geregistreerd. Het daadwerkelijk aantal bezoekers ligt hoger.



Totaal afgehandeld

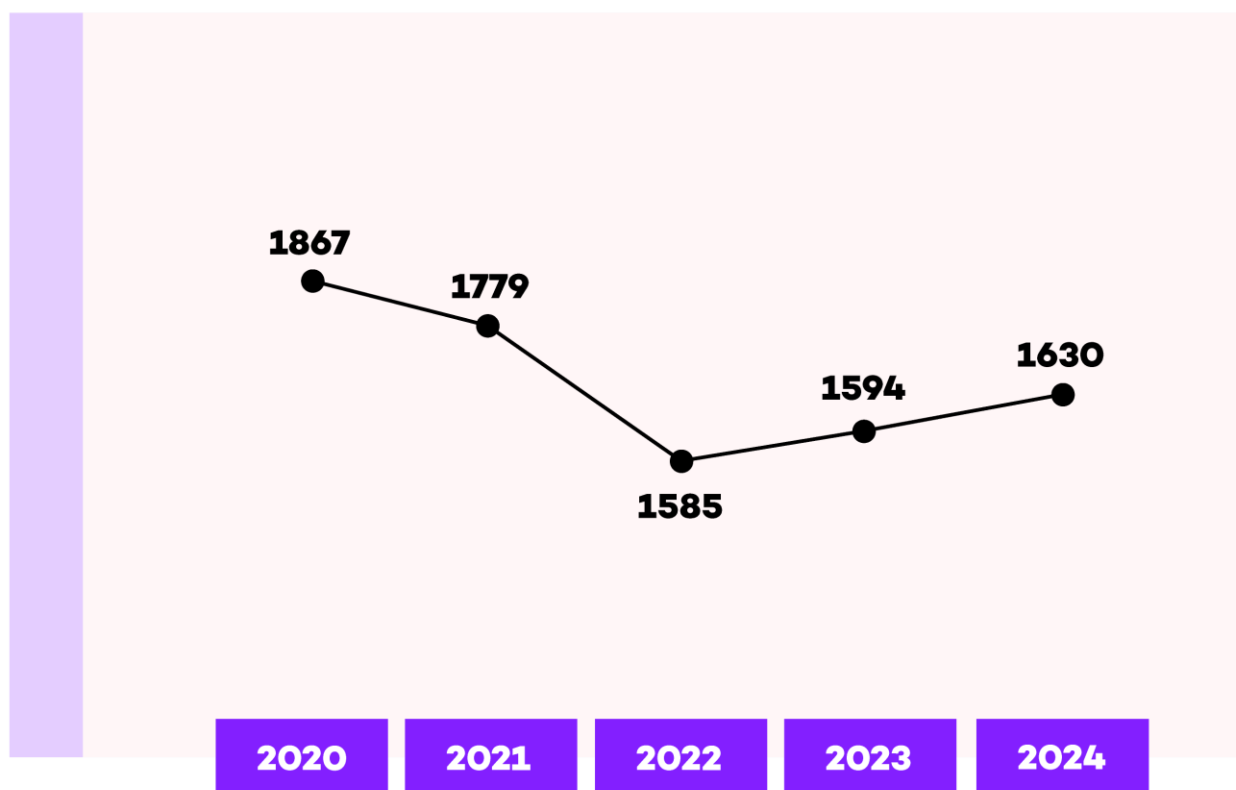
Afgehandelde klachten²³ (peildatum 24-5-2025).



²³ Inclusief 146 klachten over niet-gemeentelijke instanties.

Jaarlijkse trend

Klachtenverloop van 2020 tot en met 2024.



Online

Onze [LinkedIn-pagina](#) en [Instagram-pagina](#) (@ombudsman_metropool) worden goed bezocht. Ook onze website wordt steeds vaker bezocht.

LinkedIn

↗ +231 volgers

1058
volgers

Bezoekers website

↗ +450 bezoekers

9655
bezoekers

Instagram

↗ +56 volgers

470
volgers

Wet open overheid (Woo)

Openbaarheid is een recht van de burger. De Wet open overheid (Woo) regelt dat iedereen een verzoek om openbaarmaking mag indienen. Deze Woo-verzoeken moeten binnen een wettelijk termijn van 4-6 weken worden afgehandeld of er moet een termijnafspraak met de verzoeker worden gemaakt.

Passieve openbaarmaking

In 2024 zijn twee Woo-verzoeken ingediend bij de Ombudsman. Deze verzoeken zijn binnen de wettelijke termijn afgehandeld door een extern bureau waarmee wij samenwerken.

Soort	Aantal
Woo-verzoek	2
Dossierinzage	4

Actieve openbaarmaking

Het beleid bij de Ombudsman is dat rapporten en rapportbrieven, jaarverslagen, jaarrekeningen per definitie (waar nodig, geanonimiseerd) op de website van de Ombudsman worden gepubliceerd:

www.ombudsmanmetropool.nl

Informatiehuishouding op orde

We voeren ook enkele verbeteringen door. Met de komst van een nieuwe website zullen we per medio 2025 alle relevante afsluitvoorstellen/afgeronde klachten (zaakverslagen) publiceren op onze website. Ook besluiten genomen in het kader van de Woo zullen dan worden gepubliceerd. Tevens wordt er aan de nieuwe website een pagina toegevoegd met uitleg over de Woo en het indienen van een Woo-verzoek. Verder zal de nieuwe website zodanig worden aangepast zodat de vindbaarheid van informatie in de organisatie verbeterd.

Ombudsman Metropool Amsterdam

Jacob Bontiusplaats 9

1018 LL Amsterdam

Tel. 020 – 625 9999

www.ombudsmanmetropool.nl

E-mail: info@ombudsmanmetropool.nl



**ombudsman en kinderombudsman
metropool amsterdam**