Was er maar **iemand om mee te praten**



Jaarbeschouwing
2022

ombudsman
metropool amsterdam

Inhoud

Voorwoord **3**

Wat doet de ombudsman? **4**

‘Wat fijn om mijn verhaal te kunnen doen’ **5**

Algemene aanbevelingen **15**

Terugblik van Anne Martien van der Does, Kinderombudsman **17**

Beschouwingen metropoolgemeenten buiten Amsterdam **19**

De cijfers: lichte daling aantal klachten, maar werkdruk bij ombudsman blijft hoog **24**

Totaal aantal klachten **25**
Amsterdam 26
Almere 27
Zaanstad 28
Amstelveen 29
Landsmeer 30
Waterland 30
Diemen 31
Vervoerregio 32
Veiligheidsregio 32

Voorwoord

Het afgelopen jaar mocht ik uw *critical friend* zijn, samen met een team van 26 onderzoekers. Ik bedank alle raadsleden, bestuurders en ambtenaren, die oprecht werken aan een overheid die men vertrouwt, die open staan voor de kritische feedback van een ombudsman en die zichzelf steeds eraan herinneren dat zij hun publieke werk voor bewoners doen. Mensen die zich beseffen dat, ondanks dat ze dit niet willen, er soms een interne gerichtheid ontstaat door partijpolitiek, bureaupolitiek, budgetpolitiek, die hen kan afleiden van deze hogere publieke opdracht.

Mijn kritische waarnemingen in onderzoeken en rapportages dienen beschouwd te worden als een aanmoediging voor het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening. En soms als *wake up call* voor de manier van denken, zodat de logica van de leefwereld en de rechten van de bewoners leidend blijven. De rol en positie van de klachtbehandelaren bij het werken aan herstel van vertrouwen en het voorkomen, corrigeren en leren van onbehoorlijke overheidsgedragingen zijn hierbij belangrijk en potentievol. Ik hecht er zeer aan om hier mijn bijzondere waardering uit te spreken voor de inzet van al die mensen die dagelijks bezig zijn in de eerstelijns klachtbehandeling.

Hoe kan het beter?

Uit de analyse van de klachten in 2022 blijkt dat deze vooral komen door verkeerd organiseren en de wijze van bestuurlijk aansturen binnen de gemeentelijke organisatie. Daarom bepleit ik een ander organisatorisch ontwerp, waarin de omvang van de overhead van de gemeentelijke organisatie verkleind wordt om schaalnadelen te voorkomen. Te veel mensen die moeten samenwerken over te veel schijven, levert verlies van energie op. Ook kost het te veel. Daarnaast dwingen gemeenten bewoners steeds meer zelf, online, te doen. Dergelijke gedigitaliseerde administratieve processen maken het, zo lijkt het, leuker voor de ambtelijke organisatie, maar moeilijker voor veel bewoners.

Daarom bepleit ik een heroriëntatie: terug naar de kern van waar de gemeente voor staat en voor wie zij werkt. Dit helpt om de stad en haar inwoners steeds te blijven zien en horen. Normaal gesproken doet een ombudsman over dit soort zaken geen uitspraken, maar wanneer bestuurlijke processen en bureaucratische rompslomp de behoorlijkheid van het overheidshandelen als onderliggende problematiek negatief beïnvloeden, is het goed ook op dat niveau te kijken. Het is belangrijk dat gemeenten de blik naar buiten gericht houden, ook wanneer de complexiteit van de opgaven toeneemt.

Aan het eind van deze jaarbeschouwing doe ik, op basis van mijn bevindingen in 2022, een aantal aanbevelingen waar u in mijn ogen mee aan de slag zou moeten. Concrete suggesties om de dienstverlening aan de inwoners van de metropool te verbeteren.

Als Ombudsman Metropool Amsterdam blijf ik mij ook in 2023 inzetten om de stem van de bewoner te laten horen en te zorgen voor een rechtvaardige en transparante behandeling van klachten.

Munish Ramlal
Ombudsman Metropool Amsterdam



Wat doet de ombudsman?

De ombudsman heeft een unieke positie in het openbaar bestuur. De ombudsman houdt toezicht op het handelen van de gemeente, in de regel naar aanleiding van een klacht, en beoordeelt of de gemeente 'behoorlijk' gehandeld heeft. De ombudsman is geen adviesbureau van de gemeente rond bureaucratische problemen, maar beschermt bewoners tegen een overheid die hen, vaak met goede intenties, mogelijk niet behoorlijk behandelt. Bijvoorbeeld door beloftes te doen maar die niet na te komen.

Rechtsbeschermend

De ombudsman is onderdeel van het stelsel van rechtsbescherming. In individuele gevallen beschermen we bewoners tegen onbehoorlijke overheidsgedragingen, als bijvoorbeeld de overheid zich niet aan de eigen regels houdt. We beoordelen of de overheid in specifieke gevallen zich houdt aan de eigen 'gedragscode': regels van behoorlijkheid. We beoordelen aan de hand van klachten, en soms uit eigen beweging, of de gemeente zich houdt aan de kernwaarden open, respectvol, betrokken en eerlijk. Zie voor het toetsingskader van de ombudsman onze website.

Rechtsbevorderend

Samen met mijn team probeer ik steeds meer in te zetten op preventie, ofwel 'recht bevorderen'. Het voorkomen van klachten – door in actie te komen en structureel iets te veranderen – bevorderen we onder andere door 'Ombudsacademies' te organiseren. Het afgelopen jaar bijvoorbeeld voor gemeentesecretarissen uit de metropool over klachtbehandeling en voor HR-directeuren over leervermogen in hun organisaties. De preventie bevorderen we ook door de mens achter de klacht te tonen, middels storytelling. Dit doen we bijvoorbeeld via columns en uitingen in media, met als doel om mensen aan het denken te zetten. Interne systeem-werkelijkheden domineren gauw hoe dingen in de echte wereld gaan. In combinatie met weinig de deur uitgaan, levert dat het overheidsbedrijfsrisico op dat je de mensen voor wie je werkt uit het oog verliest.

'De ombudsman is geen adviesbureau van de gemeente rond bureaucratische problemen, maar beschermt bewoners tegen een overheid die hen, vaak met goede intenties, mogelijk niet behoorlijk behandelt.'

‘Wat fijn om mijn verhaal te kunnen doen’

Terugkijkend op 2022 ziet de Ombudsman Metropool Amsterdam geen stijging van het aantal klachten, maar wel steeds meer multi-problematiek en complexiteit. We zien met name een toename in klachten van mensen met psychische problemen, die hulp nodig hebben maar die nergens goed geholpen worden. Maar ook bewoners zonder psychische problemen komen relatief vaak in de knel doordat zij de bureaucratische lagen niet kunnen doordringen. Ze ervaren geen gehoor, geen oplossing.

Mensen die werkzaam zijn in de uitvoering zoals bij de buurteams ervaren urgentie en problematiek, maar we hebben de indruk dat hun signalen niet altijd leiden tot verbeteringen in de eigen organisatie. Onze indruk is dat beleidsmakers vaak veel minder contact hebben met de echte wereld waar uitvoerders mee te maken hebben en oordelen vanuit hun eigen perspectief. Vervolgens loopt de bewoner of de ondernemer vast en is er niemand die het ziet. We hebben dit gezien bij de marktondernemers

In 2022 hebben we veel bewoners horen verzuchten dat ze niemand te spreken kregen. Mensen die zich bij ons melden zeggen vaak: ‘Wat fijn om eindelijk rustig mijn verhaal te kunnen doen.’ Een automatisch bericht van een no-reply-mailadres, een serie onbevredigende gesprekken met callcentermedewerkers: dat zat er bij de gemeente nog wel in. Maar een echt gesprek van mens tot mens - met een ambtenaar die verstand van zaken heeft, dat kwam er vaak niet. En dat terwijl een gesprek meer zegt dan 100 zienswijzen.

Onze vrees is dat mensen die nog betrokken zijn en geloof hebben in hun overheid, moe geklaagd raken. Dit is een mogelijke verklaring voor het lagere aantal klachten in 2022. En als mensen niet meer klagen, moeten we ons echt zorgen maken. Klagen zinloos vinden, voedt namelijk het actief verzet tegen de overheid, omdat deze niet meer als eigen ervaren wordt, maar als een vreemde en tegen ‘ons’. Amsterdam-Noord, met ‘verdedig’ Noord, is daar een voorbeeld van. We spraken daar begin 2022 met ongeveer tien bewonersorganisaties die vonden dat de Amsterdamse gemeente een manipulatieve organisatie is die keihard aangepakt moest worden. Aan de andere kant worstelen bestuurders en ambtenaren met de vraag hoe ze vertrouwen kunnen herwinnen. Ook vragen ze zich af of er sprake is van breed gedeeld wantrouwen, of dat slechts enkele groepen vooral veel en luid van zich laten horen. Omdat persoonlijk contact tussen ambtenaren en bewoners vaak ontbreekt, kunnen vooroordelen in beide richtingen groeien.

Geen gesprek met een deskundige

Een man in Zaanstad wil een overkapping bouwen aan zijn huis en vraagt zich af of dit vergunningsvrij is. Hij zoekt contact met de gemeente om advies in te winnen en krijgt de boodschap dat er geen mankracht is om hem te adviseren. Dit verbaast hem en hij neemt contact op via Facebook. Hij ontvangt daar het antwoord dat er sinds begin 2022 geen nieuwe vergunningsadviezen meer in behandeling worden genomen.
De medewerker legt uit dat er een toename is in het aantal aanvragen voor een vergunningenadvies (vooroverleg) en dat er aanvragen worden ingediend waar het vergunningsadvies geen snel en simpel antwoord op kan geven. Hij wordt vervolgens verwezen naar de mogelijkheid om een officiële aanvraag voor een omgevingsvergunning in te dienen via het Omgevingsloket. Meneer vindt dit een vervelende gang van zaken, hij ziet er tegenop om een “ellenlang en onbegrijpelijk” formulier in te vullen, waar zijns inziens een kort gesprek met een deskundige van de gemeente zou volstaan. Hij belt de gemeente. Tijdens het gesprek wordt hij gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen. Zijn klacht wordt daarop, zonder veel toelichting, ongegrond verklaard. Op verzoek van de ombudsman komt de gemeente met een nieuwe reactie die completer is dan de initiële klachtbehandeling. Deze geeft meer inzicht in het hoe en waarom van het stoppen van het vergunningenadvies. Maar een gesprek over zijn vragen had waarschijnlijk meer geholpen.

Contact met gemeente Amsterdam als onprettig ervaren

Als mensen geen vertrouwen hebben dat klagen zin heeft, haken ze af en gaan ze in actief dan wel stil verzet. Het aantal klachten in de metropoolgemeenten buiten Amsterdam is te gering om daar uitspraken over te doen. Maar de logica zal ook hier gelden. Voor wat betreft Amsterdam, zien wij genoeg aanleiding om de situatie als ernstig te beoordelen. Het liefst vermijden bewoners die wij spraken het contact met de gemeente Amsterdam omdat dit een onprettige ervaring kan opleveren. Stukken raken geregeld kwijt, bijvoorbeeld bij het Kabinet van de Burgemeester, mensen worden niet teruggebeld en de communicatie wordt onnodig snel juridisch en weinig oplossend.

Gehandicaptenparkeerkaart stilletjes verlopen

Een oudere dame uit Amsterdam komt naar het spreekuur omdat zij twee boetes heeft ontvangen nadat haar gehandicaptenparkeerkaart (gpk) is verlopen. De kaart is vijf jaar geldig en omdat de vrouw bij haar eerste verlenging hulp kreeg van de gemeente ging ze ervan uit dat ze weer geïnformeerd zou worden tegen de tijd dat ze verlenging zou moeten aanvragen. Dat blijkt niet geval: in plaats van een berichtje dat het tijd is om te verlengen wordt de vrouw verrast met twee boetes. Ze begrijpt niet dat je wel een berichtje krijgt dat je je rijbewijs moet verlengen, maar dat dat voor verlenging van een gpk niet het geval is. Ze maakt daarom bezwaar tegen de boetes maar dat wordt zonder nadere motivatie afgewezen. Vervolgens zoekt de vrouw contact met verschillende mensen van de gemeente die allemaal naar elkaar wijzen Omdat ze zelf niet verder komt vraagt ze de ombudsman dit in haar ogen onbehoorlijk gedrag aan te kaarten. De ombudsman is het met de vrouw eens en vraagt de gemeente om de zaak van de vrouw nogmaals te beoordelen. De gemeente besluit vervolgens de boetes van de vrouw te restitueren.

Contact met de gemeentelijke organisatie brengt het risico met zich mee dat je te maken krijgt met mensen die de Amsterdammer een ‘systeemvinkje’ geven, niet luisteren, vooringenomen zijn en dat in alle toonaarden ontkennen als je ze erop aanspreekt. Er kan iets insluipen dat zonder ingrijpen tot onbehoorlijke overheids-gedragingen leidt. Informele Amsterdamse leiders uit de wijken vertellen ook dat mensen in een afhankelijkheidsrelatie bang zijn om te klagen, bijvoorbeeld omdat ze afhankelijk zijn van een subsidie of een uitkering. Ook zijn er culturele verschillen die verklaren waarom wij als ombudsman uit bepaalde wijken minder klachten krijgen, terwijl de problematiek rond schulden en slechte huisvestiging daar juist ernstig zijn. In bepaalde culturen wordt namelijk meer zelf opgelost en vindt men het ongepast dan wel ongebruikelijk om formeel te klagen. Maar in de meeste andere gevallen is het moeilijk om überhaupt goed contact te krijgen en echt gehoord te worden.

Het is van belang om zorgen van bewoners en signalen van professionals serieus te nemen. Het repareren van geschaad vertrouwen kost niet alleen (veel) geld – de teller staat op bijna 4 miljard euro voor het toeslagenschandaal – maar je kunt ook je legitimiteit als overheid verliezen.

Dan wordt het ‘samen tegen de Staat’ en het herwinnen van dit geschaad vertrouwen is moeilijk of zelfs, in sommige gevallen, niet meer mogelijk. Met geld kun je immers een hoop, maar niet alles. Het zijn open deuren die opmerkelijk vaak toch gesloten blijven. Het voorkomen van zulke verstoorde verhoudingen begint met persoonlijk leiderschap en luisteren. Persoonlijke gesprekken met bewoners lijken misschien tijdrovend en duur, uiteindelijk kunnen ze een hoop leed- en daarmee kosten-besparen. Daarom is het goed om het ontwerp van de organisatie te bekijken in het licht van behoorlijk contact met bewoners.

Torenhoge Airbnb-boetes

In 2022 zijn 13 klachten over Amsterdamse Airbnb-boetes behandeld. De klachten zijn gezamenlijk opgepakt omdat zich steeds een vast patroon aftekende: een bewoner verhuurt een woning op Airbnb en maakt daarbij een administratieve overtreding (verhuren zonder vergunning, registratienummer en/of melding). De gemeente legt een boete op van maximaal 11.600 euro.
De bewoner tekent bezwaar en later beroep aan, waarbij bijzondere omstandigheden worden aangedragen. De gemeente honoreert de bezwaren niet. Gezegd wordt dat bijzondere omstandigheden worden meegewogen, maar er is geen geval bij ons bekend waarin dat daadwerkelijk zo gebeurd is. Bewoners voelden zich machteloos en als crimineel behandeld. De ombudsman heeft aanbevelingen gedaan om het boetestelsel te veranderen. Deze zijn gedeeltelijk overgenomen. Later heeft ook de rechter in een aantal zaken bepaald dat het boetebedrag disproportioneel hoog was, en dat er helemaal niets betaald hoefde te worden. Deze kwestie heeft de geloofwaardigheid van de gemeente Amsterdam geen goed gedaan.

Onder druk van de ene na de andere crisis, is het moeilijk om naar elkaar toe respectvol te blijven. Dit geldt ook voor bewoners die zich naar de overheid agressief kunnen uiten en soms manipulatief te werk gaan, bijvoorbeeld via sociale media. Wij begrijpen dat dit vaak tot veel frustratie leidt. Maar het is belangrijker dan ooit om te blijven kijken naar het probleem achter de woede. Publieke leiders en ambtenaren die in staat zijn om vriendelijk te blijven, te reflecteren op wat de ander zegt en kunnen toegeven als ze iets niet goed zagen, dwingen respect af.

Signalen komen niet binnen

Het jaar 2022 begon voor de ombudsman met de constatering dat de kwaliteit van de klachtbehandeling in de gemeente Amsterdam een dieptepunt had bereikt. Bij de andere gemeenten ging dat beter. Positief is dat de Amsterdamse burgemeester, gemeentesecretaris en klachtencoördinatoren hiermee aan de slag zijn gegaan, en dat het stedelijk programma Verbetering Klachtbehandeling van start ging. Wij willen de gemeente de ruimte geven om dit goed op te pakken, en drukken de verantwoordelijken op het hart dit goed te organiseren.

Toen wij met de Ombulance- die uitrukt bij bureaucratisch leed- op de markten stonden, zoals in Nieuw-West en in Zuidoost, klampten bewoners ons vooral aan over meldingen waar ze niks op hoorden en waar ze te weinig actie op zagen met als gevolg dat ze afhaakten. In Holendrecht kreeg de betreffende afdeling de openbare ruimte meldingen (SIA-meldingen) niet door, waardoor de ambtenaar groenvoorziening niet begreep waarom de mensen in de wijk zo boos op hem waren. Fietswrakken bleven maand in maand uit op straat staan terwijl er beloftes waren gedaan om deze weg te halen. Hetzelfde geldt min of meer voor meldingen over afval op straat in Amsterdam. Ondanks dat de dienst Afval onder verscherpt toezicht staat in Amsterdam, lukt het kennelijk niet om de dienstverlening op orde te krijgen. De ratten hebben op diverse locaties in Amsterdam vrij spel. Mensen raken moe van het melden. Ook blijkt uit onze klachten over de afdeling Toezicht, Handhaving en Openbare Ruimte (THOR) in 2022 dat mensen na een klacht vaak veel te laat werden gebeld, tot grote ergernis van de bewoners.

Opvallend detail: de lokale stadsdeelbestuurders lijken geen zicht te hebben op de klachten die bewoners uit hun stadsdelen hebben over de dienstverlening van de gecentraliseerde diensten, zoals Werk, Participatie en Inkomen (WPI). Juist in het sociaal domein in Amsterdam is de staat van de klachtbehandeling het meest zorgwekkend.



We gingen met de Ombulance op pad

Het afgelopen jaar introduceerde de ombudsman de Ombulance. Met deze auto zijn we op markten gaan staan, zoals de Diemermarkt, de markt in Almere, de markt van Zuidoost, de Noordermarkt en de markt op Plein 40-45 in Nieuw-West. Daarbij nam de ombudsman steeds docenten Recht van de Hogeschool van Amsterdam mee. Het doel was om te luisteren naar de verhalen van mensen op straat, als extra informatiebron. In Almere viel op dat mensen klaagden over de afstand die ze ervaren tot de politiek en het gemeentehuis. Kleine zaken zoals het weghalen van het openbare toilet, containers die te klein zijn, worden volgens deze bewoners niet opgepakt, terwijl veel geld gaat naar grote mislukte projecten zoals de Floriade. In Diemen waren de mensen opmerkelijk positief over de gemeente. Dit correspondeert met het geringe aantal klachten dat de ombudsman over deze gemeente ontvangt en hoe de functionarissen werken. Zo was een marktondernemer ziek geworden en namen zijn kinderen de zaak die dag over. De wethouder met markten in portefeuille kwam die ochtend uit het stadhuis om bij de kinderen te checken hoe het met hun vader ging, en of ze nog iets nodig hadden van de gemeente. Dan zou hij dat regelen... In Zaanstad hoorde de ombudsman dat mensen op straat zich ernstige zorgen maakten over kinderen die in bepaalde wijken in armoede opgroeien, en hoe ze hoopten dat dit opgepikt zou worden door de gemeentelijke organisatie. In Amsterdam was er vooral onder de marktkooplui veel wrevel over hoe de gemeente met hen omging, waarover de ombudsman inmiddels publiekelijk gerapporteerd heeft. Kortom, de Ombulance biedt een nieuwe bron van informatie aanvullend op de klachten die de ombudsman ontvangt. Deze signalen worden gebruikt bij het toezicht op de gemeenten vormen input voor het rechtenonderwijs aan de Hogeschool van Amsterdam.

Het afgelopen jaar heeft de ombudsman twee nieuwe werkwijzen in Amsterdam geïntroduceerd



1. Bundelen van klachten
Bundelen van klachten kan op basis van een bepaalde overeenkomst (de inhoud van de klacht komt overeen, de klacht betreft hetzelfde gemeentelijke organisatie-onderdeel etc.). Een dergelijke bundeling vergroot de kans bij gelijktijdige behandeling van deze klachten om patronen of knelpunten te ontdekken en versnelt ook de aanpak. Eerste ervaringen wijzen uit dat een dergelijke aanpak door gemeentelijke organisaties als prettig en doelmatig wordt ervaren.

Gebundelde klachten kunnen ook vanuit de ombudsman aangeboden worden aan de desbetreffende bestuurders. De gebundelde klachten worden dan, voorzien van een toelichtende aanbiedingsbrief van de ombudsman, op het bestuurlijke niveau van de Bestuurscommissie gelegd. De gedachte hierachter is dat klachten aangaande bijvoorbeeld de openbare ruimte of bouwvergunningen vaak één portefeuillehouder betreffen. Het kan bij de behandeling van dergelijke klachten behulpzaam zijn om klachten gebundeld per portefeuille eerst terug te leggen bij de desbetreffende bestuurder om e.e.a. nog eens te bekijken en/of te heroverwegen voordat de ombudsman daadwerkelijk onderzoek gaat doen. Terugleggen op bestuurlijk niveau van klachten creëert ook een nieuwe mogelijkheid voor bestuurders om alsnog/wederom in gesprek te gaan met bewoners.



2. Gebiedsgericht werken
De tweede nieuwe werkwijze betreft gebiedsgericht werken. In 2022 heeft elk stadsdeel bij de ombudsman een vaste behandelaar gekregen wat betreft specifieke stadsdeelklachten. De gedachte achter de introductie van een vast behandelaar is, dat deze onderzoeker het eigene van het stadsdeel en de stadsdeelorganisatie steeds beter leert kennen. En vanuit die kennispositie ook beter en sneller klachten van bewoners weet te duiden en te adresseren. De verwachting is op deze wijze in goede wisselwerking met de stadsdeelorganisatie tot een meer adequate klachtenbehandeling te komen.

Evalueren kan je leren
Veel klachten bij de ombudsman gaan over de zachte kant van een gemeentelijke organisatie, bijvoorbeeld dat bewoners zich oneerlijk of onheus bejegend voelen. Deze klachten hangen direct samen met onmacht om te voldoen aan allerlei regelingen en formulieren die de overheid voor hen bedacht heeft. Hier liggen verbeterkansen bij de uitvoering, zoals beter samenwerken tussen ketenpartners, denk aan de politie, de woningbouw, de scholen, of het uitvoeren van 'klantreizen'.

Schulphulpverlener vraagt om hulp

Een schuldhulpverlener van het buurtteam benadert de ombudsman. Ze begeleidt een Amsterdams gezin dat dreigt te worden ontruimd, in verband met een huurachterstand van 9000 euro. De schuldhulpverlener vertelt dat ze pas net betrokken is in het dossier, maar dat ze wel al heeft geconstateerd dat de vorige schuldhulpverlener en de bewindvoerder te veel achterover hebben geleund. De vader van het gezin heeft recht op een IAOW (Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers), maar niemand heeft hem ondersteund bij deze aanvraag. De huur van de woning is te hoog. De opgelopen achterstand was eerder 16000 euro, maar daar is inmiddels al een deel van voldaan. De particuliere verhuurder wil nu de overige 9000 euro hebben, anders gaan zij over tot ontruimen. De ombudsman koppelt de medewerker van het buurt-team aan het doorbraakteam van de gemeente, met de vraag om mee te kijken. Het doorbraakteam laat weten de openstaande schuld te voldoen en de schuld over te nemen, om ontruiming van het gezin af te wenden. De verdere (schuld) hulpverlening, kan dan in rust worden ingezet.

Een betere uitvoering is geen oplossing voor slecht beleid.
In 2022 betoogde de ombudsman in een bijdrage in de NVVK-bundel over schuldhulpverlening, dat er een enorm circus is opgetuigd aan regelingen, maar dat het geheel geen adequaat soelaas biedt aan gezinnen in de problematische schulden. De reden, volgens meerdere auteurs, is dat een deugdelijke diagnose ontbreekt en er in plaats daarvan vrolijk op los gereguleerd is. Deze regelingen kosten dus meer geld dan dat ze effectief mensen bevrijden van de schulden.

Blijf volgen hoe beleid uitpakt
Sommige regelingen worden al jaren bekritiseerd door ombudslieden, Rekenkamers en de uitvoering, omdat ze totaal niet werken in de praktijk. Hoe komt het dat dergelijke signalen niet doordringen? Bijvoorbeeld over de regeldruk voor ondernemers, regelgedoe voor mantelzorgers of de bureaucratisch hel voor ouders met een (meervoudig) gehandicapt kind.

Een wethouder vertelde dat het in de politieke overleggen vooral gaat over budgetten, maar dat de uitvoering en hoe beleid daadwerkelijk werkt, nauwelijks onderwerp is van een kwalitatief diepgaand gesprek met elkaar. Wij denken dat dit fundamenteel verstorend is voor het verbeteren van de overheid ten aanzien van beleid dat gemaakt wordt voor de stad. Denk aan parkeerbeleid, waarbij mensen van de ene op de andere dag ineens geen parkeerplaats hebben, maar wel een leaseautocontract voor 5 jaar hebben afgesloten. Tijdens het onderzoek naar de eerder genoemde Airbnb-boetes bleek ook dat signalen over een ongewenste uitwerking van het beleid de ambtelijke en politieke top nauwelijks bereikten. Soms moet een stadsbestuur terug naar de tekentafel. Daarvoor is het noodzakelijk dat snel naar boven komt wat er misgaat.

Echte inspraak?

In Nobelhorst in Almere konden mensen lid worden van een buurtschap waar ruimte voor eigen initiatief wordt beloofd (“de kans om je eigen buurt mee vorm te geven op de buurtkavel die bewoners samen in beheer krijgen”). Waar in Almere inspraak lange tijd niet zo belangrijk was, wordt dat het steeds meer. Bij de komst van een huisartsenpraktijk komt de buurt in hevig verzet tegen de gekozen locatie. De bewoners hebben niet de indruk dat zij de beloofde inspraak krijgen over hun wijk. Dit alles met WOO verzoeken, mediation-trajecten, klachten-procedures, en inspraak bij de politieke markt tot gevolg.

“Wat doen al die ambtenaren de hele dag?”
De ombudsman ziet in Amsterdam ontwerpfouten bij beleid en daarnaast een wankele ambtelijke organisatie. Dit zijn twee grote risico’s voor burgers. Daarom mogen enkele kritische opmerkingen gericht op de Amsterdamse ambtelijke organisatie niet ontbreken.

Hoe groter de overheidsorganisatie, hoe meer interne gerichtheid. Daarbij spant gemeente Amsterdam de kroon, met ongeveer 20.000 ambtenaren, oftewel 1 ambtenaar op 45 inwoners. In Diemen is het makkelijker om een gesprek te krijgen met ambtenaren dan in Amsterdam. Terwijl Diemen het moet doen met 1 ambtenaar per 100 inwoners.

In een grotere organisatie gaat meer aandacht uit naar het mailen, vergaderen en bellen met collega’s. Ongetwijfeld belangrijk, al die afstemming, maar bewoners vragen zich weleens af: “als ik geen van die ambtenaren te spreken krijg, wat doen ze dan de hele dag?”

Onderzoekers van het Instituut voor Publieke Sector Efficiëntie Studies wezen in 2019 op het risico ‘op onevenredig toenemende afstemmings- en bestuurskosten naarmate gemeenten groter worden’. Hoe meer schijven er betrokken zijn hoe langer zaken duren, hoe sneller stukken kwijtraken, hoe meer misverstanden ontstaan en hoe meer conflicten op de loer liggen. En, niet onbelangrijk, hoe meer bevlogen publieke professionals geremd worden in hun passie en uiteindelijk cynisch worden en afhaken. In Amsterdam is het niet alleen een risico, maar werkelijkheid. De organisatie is veel te groot geworden.

In de metropoolregio valt ons op dat er een ‘schaalparadox’ speelt. Het kan weliswaar lijken alsof een grotere organisatie met een grotere span of control de zaken efficiënter regelt - bijvoorbeeld omdat je met één belastingsysteem bijna een miljoen mensen bedient - maar uiteindelijk wordt zo’n enorme olietanker afgeremd door de eigen bureaucratie. Ambtenaren verliezen het overzicht. Hoewel de grootte van de organisatie vooral in Amsterdam tot problemen leidt, zijn veel observaties en aanbevelingen ook relevant voor andere metropoolgemeenten.

Inspirerende persoonlijkheden die we ontmoetten

Wij horen vooral over de dingen die niet goed gaan, en rapporteren daarover omdat we mensen moeten beschermen tegen de overheid als het onverhoopt misgaat. Bijvoorbeeld als je ziet dat door een samenloop van regelingen, mensen te maken krijgen met terugvorderingen van toeslagen, en dan onder bestaans-zekerheid niveau terecht komen, in de stress of verslaafd raken, waardoor kinderen onveilig opgroeien et cetera. Ons beeld: die maatschappelijke sensitiviteit wordt vaak gezocht in betere IT-systemen, gegevens delen en algoritmes. Maar wij willen een lans breken voor mensen in plaats van systemen. Het zijn de mensen, met name in de uitvoering en hand-on bestuurders, die het echte verschil maken als het gaat om die opmerkzaamheid. Deze mensen geven de overheid aanzien door hun levenshouding en inzet, maar ze worden ook wat argwanend bekeken door collega's in het vak die veel meer bezig zijn met procedures, regels en beleid. Een kleine selectie. in Almere ontmoetten wij Ernst Bokhorst. Als ambtenaar verbindt hij daadwerkelijk door zijn aanwezigheid en nabijheid op straat de leefwereld met de systeemwereld. Op de markt, waar hij toezicht houdt, vertelde hij ons over zelfdodingen door jongeren die voor de trein springen, en vertelde hij ons hoe hij zich persoonlijk ingezet heeft voor enkele jongeren die hulp nodig hadden en nergens terecht konden. Het zit niet in zijn takenpakket, maar hij neemt verantwoordelijkheid, samen met collega's binnen de gemeente. Rob Bos, inspecteur in stadsdeel West, een boomlange oud-agent, die in staat is om juridische procedures te voorkomen door het goede gesprek aan te gaan met aannemers die de regels overtreden door stiekem parkeerplaatsen te gebruiken voor materialen of illegaal de weg blokkeren met een hijskraan. Hij combineert zijn kennis van wetten en regels met een enorme mensenkennis. Hierdoor maakt hij het verschil en boekt hij resultaten. En zo zijn er binnen de gemeenten meer van dit soort 'flamingo's' in de eendenvijver.

In de praktijk blijken het persoonlijkheden, mensen die werken bij de overheid, die de belangrijkste sleutel zijn voor hoe dingen gaan. Omdat ambtenaren normaliter wat onder de radar opereren, is minder zichtbaar hoe belangrijk ze zijn, en hoezeer ze het verschil kunnen maken als iemand een verzoek doet om kwijtschelding van gemeentelijke belastingen, een aanvraag doet voor een vergunning of overlast meldt. Deze persoonlijkheden en hun aanpak hebben echter steun nodig vanuit de organisatie. Collega's die vooral binnen de lijntjes kleuren en zelf amper initiatief nemen, kunnen hun aanpak ondermijnen, wat vernieuwing van de overheid, en het aansluiten op de veranderende samenleving blokkeert.



Teveel met zichzelf bezig

Terugblikkend op 2022 hebben wij als ombudsman dan ook vooral organisatiekritiek op Amsterdam. De reorganisatie van 2015 toont meer en meer niet goed lopende bestuurlijke- en ambtelijke processen. Hoe meer centraal georganiseerd wordt, hoe inefficiënter de organisatie als geheel blijkt te worden.

Bestuurders en managers maken, geconfronteerd met moeilijk bereikbare doelen, vaak de verleidelijke keuze om nieuwe programma's en masterplannen te lanceren of extra (extern) personeel aan te trekken. In plaats van de centraal georganiseerde directies in stelling te brengen, proberen ze de eigen organisatie te omzeilen met lapmiddelen. Wat als een symfonie van samenwerking zou moeten klinken, is nu te vaak een kakofonie van bureaucratie.

De Amsterdammer heeft weinig aan een enorme organisatie waarin men relatief veel elkaar bezighoudt met interne aangelegenheden. Des te meer heeft de Amsterdammer nu behoefte aan medewerkers die de straat op gaan en direct met bewoners werken. Wij kunnen uit eigen ervaring zeggen: het is niet alleen nuttiger, maar ook een stuk leuker om zo te werken. Geef ambtenaren de ruimte en de kans om de echte bewoners – de echte publieke zaak waar zij voor werken - te ontmoeten. Zij zullen meer voldoening voelen. En waarschijnlijk krijgen wij er minder klachten door, omdat bewoners eerder hun verhaal hebben kunnen doen.

Parkeren: een succesverhaal

Over betaald parkeren (parkeerbelasting, naheffingsaanslagen (boetes), parkeervergunningen etc) krijgt de ombudsman doorgaans veel klachten. De uitvoering van het betaald parkeren wordt in de praktijk grotendeels verricht door EPS, die hiervoor door de gemeente (Parkeren) wordt ingehuurd. Parkeren is echter eindverantwoordelijk voor de uitvoering van het (betaald) parkeerbeleid.

In 2022 is het aantal klachten over Parkeren met 38% gedaald.
De ombudsman ervaart de houding van Parkeren over het algemeen als oplossingsgericht. Zowel bij individuele zaken als bij structurele problemen.
Een voorbeeld hiervan is de, mede op aandringen van de ombudsman, ontwikkelde aanpak om te voorkomen dat parkeervergunninghouders in korte tijd een groot aantal boetes krijgen opgelegd. Bijvoorbeeld doordat het bedrag voor de parkeervergunning niet tijdig is afgeschreven en de vergunninghouder zich dit niet tijdig realiseert. Bij de nieuwe aanpak worden de betrokken vergunninghouders een aantal keren extra geïnformeerd per e-mail en SMS. Indien de telefoon-gegevens bekend zijn wordt de vergunninghouder ook geïnformeerd indien er in één week drie boetes worden opgelegd. Parkeren laat weten dat het aantal bezwaren in dit soort zaken inmiddels met 72% gedaald is. De ombudsman acht dit een positieve ontwikkeling.

Tijdens een werkbezoek aan het bedrijf Egis, verantwoordelijk voor de uitvoering van het parkeerbeleid in Amsterdam, hebben we vastgesteld dat ze daadwerkelijk gebruikerservaringen onderzoeken, hun systemen aanpassen en leren van klachten. Deze inspanningen verdienen dan ook een compliment.

De ombudsman heeft aanbevolen dat de gemeente contact opneemt wanneer er meerdere naheffings-aanslagen in korte tijd worden opgelegd, en we zien dat de gemeente hiermee aan de slag is gegaan. Er lijkt echter nog enige twijfel te bestaan binnen de gemeente over het pauzeren van de boetemachine na vijf naheffingsaanslagen, om te voorkomen dat mensen plotseling twintig naheffingsaanslagen ontvangen.
We hopen dat de gemeente alsnog besluit hiertoe over te gaan.

Leg de bureaucratie bij de ambtenaar, niet bij de bewoner

Onze tip: begin opnieuw met het vormgeven van de organisatie, samen met bewoners en uitvoeringsambtenaren. Ontwerp het zo dat bewoners bij iemand terecht kunnen om echt mee te praten als ze iets nodig hebben van de gemeente, zoals handhaving bij overschrijding van geluidsnormen, afval op straat, en vloeiende stoepranden die de stoepen onveilig maken. Zorg dat gebiedsmakelaars en andere 'ogen en oren' in de wijk niet worden afgeremd door een overdreven complexe organisatie. Waar het idee was dat het gebiedsgericht werken de nieuwe werkwijze van de gemeente zou worden, doet de organisatie het er in de praktijk naast. De intern gerichte organisatie is blijven bestaan, en de 'gebiedsgerichte' ambtenaren moeten hun best doen door de stroperigheid heen te werken.

Medewerkers zijn er (meer dan) genoeg; de juiste functionaris moet op de juiste plek en met de juiste mandaten worden ingezet. Bewoners die minder digitaal vaardig zijn, of hun problemen simpelweg makkelijker mondeling kunnen toelichten dan via een formulier, kunnen niet wachten een ambtenaar te spreken.

Formulieren bleven een probleem, ook in 2022. Ze zijn misschien niet meer van papier, maar digitaal maakt het er voor vele bewoners niet makkelijker op.

In de afgelopen jaren is in de supermarkt het kassawerk grotendeels bij de klant terechtgekomen- die moet de boodschappen nu zelf scannen waar dat eerder door iemand anders werd gedaan. Ook gemeenten dwingen bewoners steeds meer zelf, online, te doen. Dergelijke gedigitaliseerde administratieve processen maken het, zo lijkt het, leuker voor de ambtelijke organisatie, maar moeilijker voor veel bewoners.

Noreply@klachten.nl

Een bewoner van de Amsterdamse binnenstad heeft een klacht over betaald parkeren en mailt parkeerdiensten. De bewoner ontvangt een no-reply mail met reactie.
Deze reactie roept nieuwe vragen op. Op de no-reply mail kan echter niet gereageerd worden. Omdat er ook geen contactgegevens vermeld worden van een behandelaar kan de bewoner zijn ei niet kwijt en legt de zaak vervolgens maar voor aan de ombudsman. Deze stelt de zaak aan de orde bij Parkeren waarna de bewoner gebeld wordt door Parkeren en de vraag alsnog naar tevredenheid wordt opgelost.

Met die vraag moet u bij onze consultant zijn

Maak echt werk van het terugdringen van de externe inhuur. In veel gevallen levert een extern ingehuurde consultant geen bijdrage aan het contact met de bewoner, maar drukt die wel op de kosten. Op het terugdringen van externe inhuur wordt van alle kanten al jaren aangedrongen, maar dat leidt niet tot wezenlijke verandering.

Vooral in het fysieke domein zien wij dat dit tot problemen leidt. De druk op de Amsterdamse grond is groot. Daarnaast is de stad compact van opzet, rijk voorzien van monumenten en beschermd cultureel erfgoed binnen de grachtengordel. Bouwen in de stad is al gauw een technisch hoogstandje dat gedaan moet worden door specialistische bouwbedrijven. Daarbij geldt ook dat de gemeente veel externe medewerkers inhuurt om deze projecten qua proces en in relatie tot de bewoners in goede banen te leiden en tot een goed einde te brengen.

Wij merken op dat extern ingehuurde medewerkers sterk gericht zijn op het realiseren van hun project maar weinig oog hebben voor- en nauwelijks kennis hebben van de behoorlijkheidsbeginselen, de spelregels rond klachtbehandeling en ook weinig snappen van de rol en functie van de ombudsman. Daarnaast zien wij dat medewerkers van de gemeente niet altijd beschikken over de juiste kennis over hun rol als opdrachtgever. We stuiten regelmatig bij ambtelijke opdrachtgevers op de houding dat men denkt dat bij uitbesteden van een taak/werk en contractueel vastgelegde afspraken over leefbaarheid, bereikbaarheid, veiligheid en communicatie men de algehele verantwoordelijkheid voor het gehele project en alle klachten van omwonenden van zich af heeft georganiseerd. Dat is niet het geval. De gemeente is en blijft eind-verantwoordelijk voor de te leveren prestatie en is en blijft aanspreekbaar voor eventuele klachten van bewoners over bijvoorbeeld geluidsoverlast.

Veel problemen hadden kunnen worden voorkomen door een goed gesprek met de juiste deelnemers. Dan waren ze nooit op ons bureau beland, omdat de oplossing allang gevonden zou zijn.

Het goede gesprek

Investeren in het goede gesprek levert een bezuiniging op voor de gemeentelijke organisatie. Het zorgt voor meer vertrouwen en minder frustratie, en draagt bij aan de ambitie om te de-juridiseren. Een gang naar de rechter legt uiteindelijk meer beslag op mensen en middelen. Ook gaat het niet over het aantal gesprekken dat gevoerd wordt, maar om de kwaliteit ervan.
Een organisatie die druk is met zichzelf, houdt weinig tijd over voor gesprekken met bewoners. Zoals we hebben gezien, leidt dat tot ontevreden, moegestreden bewoners en een uitgeputte organisatie.

Woonboot op het droge

Een Amsterdamse woonboot-bewoner klaagde over een potentieel onveilige situatie bij een woonark. Door achterstallig onderhoud aan de kade en daarbij vrijkomend materiaal dat onder de boot is geslibd, kwam de boot bij laag water scheef te liggen, met alle schade van dien. Het kostte de bewoner maar liefst vier jaar om, uiteindelijk na tussenkomst van de ombudsman, een inhoudelijke reactie van betrokken ambtenaren te krijgen. Het probleem is intussen verholpen, maar veel leed en frustratie had kunnen worden voorkomen. Dat was overigens ook voor de gemeente Amsterdam veel prettiger en efficiënter geweest.

Wooncrisis

De metropool worstelt, met Amsterdam als epicentrum, met een groeiende woningcrisis en dakloosheid. Er is een nijpend tekort aan woningen, wat leidt tot lange wachttijden en een onbereikbaarheid van betaalbare huisvesting voor veel mensen, met name kwetsbare groepen. Dit resulteert in een toename van het aantal daklozen en zorgt voor maatschappelijke problemen in cruciale sectoren, zoals zorg, onderwijs en politie.

De ombudsman heeft in 2022 aandacht gevraagd voor verschillende punten rondom Wonen en Dakloosheid, zoals tijdelijk wonen, (toegang en begeleiding in) de noodopvang, het benutten van bestaande woningvoorraad, urgentie en de brede intake op wonen, jongeren-woningen en de beroepsgroepenregeling. De focus ligt op het verbeteren van de huisvestingssituatie, het bieden van maatwerk en het vergroten van de toegankelijkheid van voorzieningen voor kwetsbare mensen.

De ombudsman pleit onder andere voor grootschalige inzet van flexwoningen en hotels, betere begeleiding in de noodopvang, landelijke oplossingen voor gezinnen zonder regiobinding, het eenvoudiger maken van regels rondom woningdelen, de kostendelersnorm en het briefadres. Maar ook het faciliteren van het netwerk van mensen in situaties van (dreigende) dakloosheid. Ook heeft de ombudsman geadviseerd bij de implementatie van het nieuwe woonruimteverdeelsysteem, met nadruk op digitale vaardigheid, toegankelijkheid en maatwerk. Tot slot deed de ombudsman aanbevelingen over de totstandkoming van het standplaatsenbeleid woonwagenbewoners.

Op het gebied van dakloosheid signaleerde de ombudsman dat er nog steeds klachten binnenkomen van daklozen die als 'te zelfredzaam' worden beschouwd en geen toegang krijgen tot maatschappelijke opvang. De ombudsman constateerde daarnaast meer knelpunten in de keten rondom de opvang van zelfredzame en niet-zelfredzame daklozen en de noodopvang voor dakloze gezinnen. Hij is voornemens hier in 2023 nader onderzoek naar te doen.



Algemene aanbevelingen

1. Geef bewoners altijd een mogelijkheid in een gesprek toe te lichten wat het probleem is *(face to face).*
Het grootste deel van de communicatie zal niet veranderen, maar voor een deel van de bewoners zou dit een uitkomst zijn. Veel bewoners drukken zich in een gesprek beter uit dan in schriftelijke communicatie, ook bewoners van wie ambtenaren dat niet direct zouden verwachten.

2. Werk niet met no-reply-mailadressen.
Om problemen snel op te lossen en onnodige escalatie te voorkomen moet de gemeente bij de beantwoording van vragen of klachten altijd contactgegevens vermelden van een medewerker. Deze kan nadere uitleg geven en vragen beantwoorden. De ombudsman heeft dit in het voorjaar 2023 voorgelegd aan Parkeren en is in afwachting van een reactie. De no-reply-mail wordt overigens gemeentebreed gebruikt en symboliseert een ontoegankelijke overheid waarmee een echt gesprek niet mogelijk is. Dit moet beter kunnen.

3. Breid het aantal callcenter-medewerkers uit met 10 procent.
Hierdoor kunnen gesprekken langer, rustiger en meer to the point gevoerd worden. Gebruik hiervoor bijvoorbeeld een roulerende pool van medewerkers die normaal weinig klantcontact hebben maar daar wel geschikt voor zouden zijn.

4. Laat de burgemeester de telefonische welkomstboodschap inspreken voor bewoners die bellen naar de gemeente.
Maak het contact met de gemeente hartelijk en persoonlijk, bijvoorbeeld door de burgemeester te vragen voor het welkom, of een wethouder voor de wachtmuziek.

5. Bied als gemeente zelf hulp bij bureaucratische uitdagingen. Organiseer dit met ambtenaren die met pensioen gaan en willen bijdragen aan een overheid die voor iedereen werkt.
Wanneer gemeenten zelf verantwoordelijk zijn voor begeleiding bij ingewikkelde bureaucratische processen, is er ook een sterkere prikkel om zaken intern te verbeteren. Verwijs niet door onnodig door naar stichtingen of naar de ombudsman. De komende jaren gaan veel ambtenaren met pensioen, die over veel kennis en ervaring beschikken. Sommigen daarvan willen werken en zich nuttig maken. Benut dat als oud-werkgever.





6. Rust medewerkers met burger-contact (als het goed is allemaal) uit met een moderne werktelefoon.
Het is belangrijk dat elke ambtenaar gemakkelijk bewoners kan bellen en omgekeerd.

7. Zet *mystery guests* in bij de eigen dienstverlening en publiceer intern, bijvoorbeeld door middel van filmpjes, hoe de ervaring was, wat goed gaat en wat verbeterd kan worden.
Verdiep je op alle mogelijke manieren in de ervaring van bewoners. Wees je ervan bewust dat er een professionele blindheid ontstaat in je organisatie voor de ervaringen van bewoners met de dienstverlening. Bespreek de resultaten in de gemeenteraad.

8. Ga de gemeente in met een mobiele balie.
Zoals de Ombulance, de ombudsmanfunctie dichterbij de mensen brengt, zo zou de gemeente een mobiele balie kunnen introduceren. De balie zou gebruikt kunnen worden voor luisterspreekuren in de stad en behulpzaam kunnen zijn waar mensen vastlopen in een aanvraag. Ontwerp de mogelijkheid van een afspraak 'wij komen bij u langs', en rijd dan met de mobiele balie de straat in.

9. Zorg bij afdelingen met veel burgercontact voor een hotline met een psychiatrisch verpleegkundige, of haal er een in huis.
Mensen die psychische hulp nodig hebben, klagen vaak over iets anders. Wees daar alert op en werk samen met bijvoorbeeld de GGD om de problemen adequaat te behandelen. Investeren in de aanwezigheid van deze expertise betaalt zich namelijk terug, ook in kosten. Een expert kan ook het andere personeel trainen in omgaan met neuro-divers en ander onbegrepen gedrag.

10. Beloon het ondernemerschap van ambtenaren.
Vraag bijvoorbeeld trainees om uit te werken hoe dit beloningsbeleid eruit kan zien. Onderzoek wat deze ambtenaren zo succesvol maakt, en selecteer bij de aanname van nieuw personeel op deze eigenschappen. Beloon medewerkers ook voor uitmuntend contact met bewoners. Dit hoeft niet per se met een geldbedrag, maar het is belangrijk de waarde die een goed gesprek heeft uit te drukken in een vorm van waardering. Geef ambtenaren kijk- en luistertijd.

Terugblik van Anne Martien van der Does, Kinderombudsman

2022 is mijn laatste volledige jaar als kinderombudsman en plaatsvervangend ombudsman en daarmee is dit ook mijn laatste jaarbeschouwing. Dat vraagt om reflectie op wat er is gebeurd sinds ik in 2015 als kinderombudsman begon.

Kinderombudsman en kinderrechten

In 2015 was ik de eerste gemeentelijke kinderombudsman, Rotterdam en Den Haag volgden. Ik heb mij steeds op het standpunt gesteld dat van een behoorlijk handelende gemeente gevraagd mag worden dat kinderrechten worden gerespecteerd en waar mogelijk gestimuleerd. Als kinderombudsman wees ik daarom ambtenaren en gemeentelijke uitvoerders steeds weer op kinderrechten en het belang van een deugdelijke nakoming daarvan. Kinderrechten in het DNA van iedere gemeentelijke ambtenaar en uitvoerder krijgen is echter een enorme klus en de een staat daar meer voor open dan de ander. Lang niet altijd worden de belangen van kinderen uitdrukkelijk meegewogen bij het beleid dat ontwikkeld wordt en bij de besluiten die genomen worden.

Kinderrechten zijn vastgelegd in het Internationaal Verdrag voor de Rechten van het Kind (IVRK). De meeste kinderrechten zijn min of meer geïncorporeerd in onze eigen Nederlandse wet- en regelgeving. Uitvoerders aanspreken op het niet-behoorlijk naleven daarvan is relatief gemakkelijk. Dat geldt echter niet voor het recht van kinderen op participatie zoals vastgelegd in artikel 12 van het IVRK; het meepraten en meebeslissen van kinderen over hun eigen toekomst. Participatie kan alleen als er voor die kinderen ook 'iemand om mee te praten' is.

De mening van kinderen

In de loop der jaren heb ik verschillende grotere onderzoeken gedaan, waarbij het niet participeren van de kinderen die het aangaat steeds weer in het oog sprong. Mijn bevindingen van toen zijn nog steeds van belang, daarom gebruik ik mijn laatste jaarverslag graag om terug te kijken.

Ik begon in 2016/2017 met een onderzoek naar de vele klachten die mij bereikten van leerlingen van het mbo, met name over het vinden van stageplekken en de begeleiding daarbij. Deze verhalen kregen een plaats en het werd duidelijk dat het niet om incidenten ging, maar om een patroon. Het was vervolgens aan de mbo-scholen om dat patroon te doorbreken. Voor ons was het hoogtepunt van het onderzoek een gemeenschappelijke dag waarbij meer dan 100 leerlingen met hun scholen, potentiële stagebedrijven en de gemeente spraken over hun ervaringen en hoe die te verbeteren. Participatie in optima forma.

In 2018 volgde een onderzoek naar de klachten over Jeugdbescherming Amsterdam die wij in de periode 1 januari 2017 tot 1 juli 2018 hebben behandeld. Daaruit kwamen verschillende aandachtspunten naar voren, onder andere over het verschil tussen de verwachtingen van ouders en kinderen en wat Jeugdbescherming hen feitelijk kon bieden. Daarbij viel het gevoel van kinderen en ouders dat er niet naar hen werd geluisterd op. Veel werd buiten hen om geregeld, althans dat werd zo gevoeld. Door dit met dit rapport bespreekbaar te maken is hier inmiddels ook wel wat veranderd.



In 2020 volgde op verzoek van de gemeenteraad een kinderrechtenscan, waarbij we meer dan 100 kinderen hebben gesproken over de manier waarop Amsterdam met haar kinderen en hun rechten omgaat. Dat leidde tot aanbevelingen en een expertmeeting met de gemeenteraad en enthousiaste kinderen. Ook weer participatie. Een van de aanbevelingen was om te komen tot een digitaal informatienetwerk door en voor kinderen, waarin beschreven wordt wat in Amsterdam voor hen mogelijk is. Ik hoop dat de JARA, de Amsterdamse Jongerenraad die binnenkort van start gaat, die aanbeveling oppakt.

In 2022 heb ik een vervolgonderzoek gedaan naar kinderen met een beperking en hun ervaringen met kinderrechten. Die zijn neergelegd in het rapport '(On)beperkt opgroeien in Amsterdam', dat in september 2022 in de Raadscommissie is besproken. Opvallend is dat deze kinderen te veel in een andere wereld leven dan hun niet-beperkte leeftijdgenoten, waardoor ze altijd als anders worden gezien. Dat werkt door in hun volwassen worden. Het maakt het ook moeilijker voor hen om te participeren op de manier zoals het IVRK het bedoelt. Daar kunnen we wat aan doen, in de eerste plaats door ze veel vaker samen naar school te laten gaan. Dat is dan ook de belangrijkste aanbeveling uit dit rapport. Het is goed om te zien dat minister Wiersma van Onderwijs inmiddels landelijk bezig is met een route naar inclusief onderwijs.

Met al deze onderzoeken en met de verzoeken die bij ons binnenkwamen hebben wij als Team Kinderombudsman veel gepraat met kinderen en hun ouders. Ook in 2022 viel op dat het zo vaak de eerste keer is dat ze hun eigen verhaal hebben kunnen vertellen. Vaak lopen er veel hulpverleners rond in een gezin, maar doet iedereen zijn stukje en is de samenwerking moeizaam. Wij hebben (uit het topje van de ijsberg dat de kinderombudsman weet te vinden) de indruk dat te weinig wordt begonnen met de vraag: Wat heb jij nodig? Wat wil jij? Participatie, dus.

Bovendien blijken veel jeugdhulpverleners meer tijd kwijt te zijn aan de ouders dan aan de kinderen om wie het gaat. Mogelijk moet die 'oudertijd' op een andere manier georganiseerd en gefinancierd worden, dat zou een hoop tijd en geld beschikbaar maken voor de kinderen zelf.

Wensen voor de toekomst

Uit '(On)beperkt opgroeien in Amsterdam' kwam naar voren dat er grote behoefte is aan een digitale routekaart, die kinderen en hun ouders de weg wijst naar de mogelijkheden die er zijn om zonder beperkingen op te groeien. Veel ondersteunende mogelijkheden bleken zowel bij kinderen als hun ouders onbekend.

Deze behoefte sluit aan bij de vraag om een digitaal netwerk voor en door kinderen, zoals die al uit de eerste kinderrechtenscan naar voren kwam. Dit komt ook overeen met de behoeften van volwassenen met een beperking, waarnaar wij, samen met Cliëntenbelang Amsterdam, in 2022 een onderzoek hebben laten doen. Ook volwassenen (en hun hulpverleners) blijken vaak de weg niet te vinden in wat mogelijk is. Het zou mooi zijn als de Metropool Amsterdam – ik denk samen met de VNG en grote uitvoeringsinstanties als de SVB en het UWV - het voortouw zou willen nemen om een digitaal netwerk te ontwikkelen dat de weg wijst in de wirwar van regelingen waar kinderen en mensen met een beperking mee te maken kunnen krijgen.

Ook de kinderombudsman ervaart de knelpunten in de geestelijke gezondheid en de toegang tot de ggz. Dat geldt niet alleen voor kinderen en Jeugd-ggz, maar zeker ook voor hun ouders. Al te vaak is het wantrouwen van ouders jegens hulpverlenende instanties zo groot dat die hulpverlening zijn werk niet naar behoren kan uitvoeren. Met als gevolg dat de problemen van kinderen steeds groter worden. Totdat de situatie uit de hand loopt en veel ingrijpender maatregelen nodig zijn, zoals gedwongen uithuisplaatsing.
Wat maakt dat het hulpverleners zo vaak niet lukt om vanaf het begin het vertrouwen van ouders te krijgen? Waarom zijn namen als Veilig Thuis en jeugdbescherming zo beladen dat alleen het noemen van die naam ouders niet langer voor rede vatbaar maakt? En wat kunnen deze organisaties daaraan veranderen?

Ombudsman Munish Ramlal schetst dat het beter kan met het luisteren. Dit speelt ook in zaken bij de kinderombudsman. Luisteren naar kinderen én hun ouders. Ouders kennen immers hun eigen kinderen het beste. Vertrouwen van ouders win je door te luisteren naar hoe zij denken over hun kind en wat dat kind nodig heeft.
Wat niet betekent dat je dat als hulpverlener 1 op 1 moet overnemen, maar wel dat je je verdiept in de individuele casus en deze serieus neemt. Ik beveel de masterclasses Luisteren aan, die de ombudsman in 2022 is gestart, voor opname in de opleiding- en nascholingsprogramma's van iedereen die werkt met kinderen en ouders.

Beschouwingen metropoolgemeenten buiten Amsterdam



Almere

In Almere waren klachten voorheen vooral gericht op het Sociaal Domein, maar de afgelopen jaren zien we een toename van klachten met betrekking tot de openbare ruimte en de ontwikkeling ervan. Almere staat bekend als een stad die pionieren en experimenteren hoog in het vaandel heeft staan, met de slogan “Het kan in Almere”. De inwoners hebben ruimte voor initiatieven en de mogelijkheid om de stad vorm te geven, zoals blijkt uit de “Almere Principles”, waarin wordt gesteld dat mensen de stad maken.

De gemeente Almere is in relatief korte tijd opgebouwd vanuit het niets. Waar voorheen de stad werd ontwikkeld op basis van plannen op de tekentafel, bevindt de gemeente zich nu in een bestaande stad waarin interactie met de bewoners plaatsvindt. De afgelopen jaren zien we dat de gemeente worstelt met deze verandering. De verwachtingen van de bewoners worden niet altijd goed gemanaged en de gemeente lijkt soms ver weg.

Een voorbeeld hiervan is de verwijdering van het Woudlaarpad. Dit leidde tot veel onbegrip en ontevredenheid bij de buurtbewoners. Na tussenkomst van de ombudsman is de gemeente in gesprek gegaan met de buurt, wat heeft geleid tot goede oplossingen.

De bestuurlijke ambities met betrekking tot pionieren en de maakbaarheid van Almere lijken wrijving te veroorzaken wanneer het gaat om (grote) maatschappelijke vraagstukken waar het bestuur een oplossing voor moet vinden. Dit gebeurt in de praktijk, hoewel het niet noodzakelijk is. De gemeente moet knopen doorhakken, zelfs wanneer er tegenstrijdige wensen uit de stad zijn (zie ook de aanbeveling in ons jaarverslag 2021). Daarnaast is de ambtelijke organisatie niet altijd in staat om de ambitieuze en soms vage bestuurlijke doelen goed uit te voeren.

De ambtenaren worden vaak geconfronteerd met de ontevredenheid van de burgers, maar hebben soms te maken met complexe of zelfs onmogelijke opdrachten, zonder voldoende politieke of bestuurlijke steun wanneer dit wel nodig is.

Een voorbeeld hiervan is Oosterwold, waar bewoners verantwoordelijk werden gesteld voor gebiedsontwikkeling, maar achteraf bleek dat bepaalde overheidstaken niet werden vervuld, waardoor niet aan de zorgplicht kon worden voldaan. De gemeente moet nu de verantwoordelijkheid voor de riolering weer op zich nemen. Ook in Nobelhorst zijn er problemen geweest, zoals beschreven aan het begin van dit jaarverslag.

Aanbevelingen

- **Pak meldingen adequaat op.**

- **Nee zeggen mag, maar zorg dat dit snel en goed gemotiveerd gebeurt.**
  Dit lukt niet altijd. Zeker als de ambities onvoldoende duidelijk zijn en men geen eigenaarschap kan of durft te nemen. Het lastige gesprek is soms moeilijk. Zachte heelmeesters maken stinkende wonden.

- **Professionaliseer op meerdere vlakken.**
  De informele aanpak en cultuuromslag van de afgelopen jaren zijn waardevol, maar we moeten niet vergeten dat een goed functionerende organisatie ook noodzakelijke procedures moet volgen wanneer dat nodig is. Het is belangrijk om te voorkomen dat we te lang blijven twijfelen, zelfs als dit voortkomt uit goede bedoelingen. Dit mag niet ten koste gaan van zorgvuldige voorbereiding en besluitvorming, of de mogelijkheid van burgers om hun rechten uit te oefenen.



Zaanstad

De klachten uit Zaanstad waren ook in 2022 weer zeer divers. Zowel op thema als op inhoud van de klachten. In een groot deel van de gevallen zag de ombudsman geen onbehoorlijk handelen van de gemeente. Desondanks leverden de klachten inzichten, adviezen en verbeterpunten op.

Een goede klachtbehandeling staat of valt bij heldere en goede communicatie, zowel intern binnen en tussen afdelingen, als tussen de gemeente en de inwoner. In de behandeling van klachten heeft de gemeente het telefonisch horen van de klager jaren geleden als standaard opgenomen. Een klachtbehandelaar moet een goede reden hebben om hiervan af te wijken.

Het belang van goede communicatie wordt ook zichtbaar in de verzoeken die aan de ombudsman worden voorgelegd, zowel in de basis van de onvrede, als in de oplossing. Zo komt het vaker voor dat een bewoner klaagt, omdat hem onvoldoende duidelijk is waarom de gemeente doet wat ze doet, of als onvoldoende wordt uitgelegd wat de basis van een besluit is. Als er daarna de tijd wordt genomen om met elkaar het gesprek aan te gaan, en elkaar echt te horen lukt het vaak de onvrede weg te nemen en het begrip voor elkaar te vergroten.

Een ander thema in de Zaanse klachten zijn doorloop- en reactietermijnen. Verschillende bewoners vinden dat een besluit, beslissing op bezwaar of reactie op een WOO verzoek te lang duurt. In veel gevallen ziet de ombudsman geen onbehoorlijk handelen. Over besluiten over bezwaren over gemeentebelasting bijvoorbeeld, mag de gemeente maanden doen. Dat neemt niet weg dat van de gemeente mag worden verwacht de beslissing zo spoedig als mogelijk te nemen, en te streven naar een redelijke reactietermijn, van bijvoorbeeld acht tot tien weken. Ook hier is heldere communicatie, op de website en aan de telefoon heel belangrijk. Immers zal niet voor iedereen duidelijk zijn dat de lange beslistermijn ook voor een parkeerboete geldt.

Aanbevelingen

- Let er op dat de klachtbehandelaren zich realiseren hoe belangrijk en waardevol het is om snel persoonlijk contact met een inwoner op te nemen. Zorg voor een duidelijke en transparante uitleg van procedures, besluitvorming en termijnen. Leg inwoners daarin hun rechten op hun plichten helder uit. Licht besluiten goed toe.



Amstelveen

Van de klachten die binnenkwamen in 2022, moest het grootste deel eerst nog door de gemeente zelf behandeld worden. De gemeente Amstelveen heeft aanzienlijke vooruitgang geboekt in het op orde brengen van de interne (eerstelijns) klachtenvoorziening. Er is merkbare verbetering in de gestructureerde aanpak van klachten, een meer coherente klachtbehandeling en het Klachtenteam heeft nu een beter inzicht in de gebieden waar verbetering mogelijk is binnen het primaire proces.

Dit blijkt onder andere uit de afname van het aantal klachten dat bij de ombudsman binnenkomt over Amstelveen, het feit dat sommige aanbevelingen van de ombudsman al zijn geïmplementeerd door het Klachtenteam, en de actieve monitoring van de opvolging daarvan door het Klachtenteam. Desalniettemin merkt de ombudsman op dat het Klachtenteam soms nog obstakels ondervindt binnen de organisatie, bijvoorbeeld in de vorm van summier of onbeantwoord gegeven informatie in reactie op verzoeken namens de ombudsman. Daarnaast hebben vakinhoudelijke afdelingen soms de neiging om klachten over het proces op inhoudelijk vlak te sturen in plaats van te kijken naar behoorlijkheid.

Een zorgvuldige formulering speelt een belangrijke rol in een goede klacht-behandeling. In 2022 heeft de ombudsman met het Klachtenteam besproken hoe zorgvuldige formuleringen beter kunnen bijdragen aan de klachtbehandeling door de gemeente. Niet elke klacht behoeft een verklaring van gegrondheid of ongegrondheid. Soms kan een andere formulering helpen.

In aansluiting hierop is het niet altijd nodig om te reageren op dreigementen (bijvoorbeeld het aankondigen van een juridische procedure tegen de gemeente) of andere uitingen van ongenoegen. Bewoners reageren soms emotioneel en doen in die emotie uitspraken die niet prettig zijn voor de gemeente. Het is echter niet altijd functioneel om hier schriftelijk op te reageren.

De gemeente Amstelveen loopt voorop in de beveiliging van gegevens. Het is de eerste van de aangesloten gemeenten die actief laat zien zich bezig te houden met dit belangrijke aspect.

Aanbevelingen

- **Doe aan verwachtingsmanagement bij contact met bewoners.**
  Helder verwachtingsmanagement kan klachten voorkomen.
  Verschaf daarom zoveel mogelijk duidelijkheid: vertel een bewoner wat hij of zij wanneer precies kan verwachten, check of diegene dat goed heeft begrepen en leg dit ook schriftelijk vast.

- **Sociaal domen: bevorder duurzame uitstroom uit bijstand.**
  Actieve inzet op duurzame uitstroom uit de uitkering is van groot belang voor uitkeringsgerechtigden, de gemeente en de samenleving. De ombudsman dringt er sterk op aan dat de gemeente proactief bespreekt welke mogelijkheden er zijn, inclusief financiering, voor duurzame uitstroom. Schriftelijke documentatie van de besprekingen zorgt voor duidelijkheid over de status op elk moment.

Diemen

De ombudsman noemt Diemen met zekere regelmaat in de gesprekken met de andere gemeenten als voorbeeld vanwege de open houding, het vermogen tot zelfreflectie als er dingen fout gaan en de betrokkenheid van bestuur en medewerkers op de inwoners.

Vanzelfsprekend gaan ook in Diemen dingen mis en worden er klachten ingediend en wordt ook de ombudsman soms ingeschakeld. Onze ervaring is dat ook onze informatieverzoeken doorgaans goed worden opgepakt, heel af en toe is het nodig dat de klachtencoördinator de casus zelf oppakt en in gesprek gaat met de klagende inwoner. Er is dus altijd iemand om mee te praten, ook als dat in eerste instantie niet het geval lijkt te zijn.

We hebben dan ook besloten om een studiereis naar Diemen te organiseren voor een aantal medewerkers uit de andere gemeenten om te onderzoeken wat 'het geheim van Diemen' is. Op 28 september 2023 is het zover, niet alleen Diemen reageerde enthousiast op dit idee maar ook vanuit de andere gemeenten kregen we veel enthousiaste reacties van medewerkers die graag mee willen op studiereis.

Aanbevelingen

- **Persoonlijk contact vanuit klachtenteam**
  Let er op dat ook de klacht-behandelaren zich realiseren hoe belangrijk en waardevol het is om snel persoonlijk contact met een klagende inwoner op te nemen.



Landsmeer

De ombudsman heeft in 2022 drie zaken ontvangen over de gemeente Landsmeer, waarvan twee ook echt in twee lijn behandeld zijn. De eerste klacht gaat over een jonge alleenstaande moeder die geen sociale huurwoning kan vinden in Landsmeer. De vrouw heeft op basis van haar medische omstandigheden wel een urgentieverklaring gekregen van de gemeente, maar heeft vooralsnog geen passend aanbod gevonden. De vrouw doet een beroep op de Huisvestingsverordening en stelt dat die ruimte laat voor bemiddeling tussen gemeente en woningbouwcorporatie als een schrijnende situatie daarom vraagt. De gemeente stelt echter dat urgenties zeer beperkt worden verstrekt, en dat iedereen met een urgentie in een schrijnende situatie zit. Omdat bemiddeling voor iedereen met een urgentie er gezien het zeer beperkt aantal vrijkomende sociale huurwoningen niet in zit kiest de gemeente ervoor geen uitzondering te maken voor de vrouw.
De vrouw wil zich hier niet bij neerleggen en vraagt de ombudsman om hulp. Die begrijpt dat de vrouw zich in een hele vervelende situatie bevindt, maar volgt ook de redenering van de gemeente in deze.
De gemeente heeft veel moeite gedaan om haar standpunt en gebrek aan mogelijkheden in deze toe te lichten, zo heeft de vrouw onder andere met de verantwoordelijke wethouder en de burgemeester gesproken over haar klacht.



De ombudsman ziet dan ook geen rol voor zich weggelegd. Aangezien de vrouw aangeeft dat ze vastloopt bij het aanpassen van haar Woningnetaccount vraagt hij de gemeente wel om de vrouw te helpen bij de aanpassing in haar Woningnetaccount, zodat haar zoekcriteria kunnen worden geoptimaliseerd. De gemeente pakt dit voortvarend op. De tweede klacht gaat over een vrouw die onder andere vindt dat de gemeente Landsmeer haar onterecht niet heeft gehoord in de bezwaarschriften-procedure tegen de omgevingsvergunning voor een evenement. Deze zaak is op dit moment nog in behandeling bij de ombudsman. Gezien het beperkte aantal klachten kan de ombudsman op dit moment geen aanbevelingen doen.



Waterland

In 2022 had de ombudsman zeven klachten over de gemeente Waterland in behandeling. Twee van die klachten waren in 2021 binnengekomen en in 2022 afgerond. Een andere klacht was in 2022 binnengekomen en is in 2023 afgehandeld.

In twee klachten was de gemeente nog niet in de gelegenheid geweest om op die klachten te reageren en de ombudsman heeft die klachten warm overgedragen aan de klachtencoördinator. In een andere zaak kwam het niet van een onderzoek door de ombudsman omdat de man nalatig was om de relevante onderliggende stukken aan de ombudsman te verstrekken. Dan was er een klacht die aan de kinderombudsman werd voorgelegd. Aangezien er in dat dossier al een gesprek was gepland met het Jeugdteam, zag de ombudsman nog geen aanleiding om onderzoek te doen. Daar is het bij gebleven. Verder was er een inwoner van Waterland die zich twee keer tot de ombudsman wendde over de bouwplannen van de gemeente van een sporthal. Aangezien de gemeenteraad daarover al een besluit had genomen en de ombudsman zich daar niet over kan uitspreken, was er geen aanleiding om onderzoek te doen. Tot slot was er een klacht van een inwoner van Waterland die veel overlast ondervindt van de locatie waar omwonenden hun afvalcontainers moeten plaatsen. De ombudsman heeft een onderzoek ingesteld. Daaruit kwam naar voren dat de locatie weloverwogen tot stand was gekomen. Verder heeft de gemeente de omwonenden benaderd om hen op het hart te drukken om de containers niet te vroeg aan te bieden en na leging zo snel mogelijk weer op te halen. De ombudsman stelde wel vast dat de gemeente nalatig was om een uitvoeringsbesluit te nemen. De gemeente heeft toegezegd alsnog een uitvoeringsbesluit te nemen. Dat maakt het mogelijk om in de toekomst handhavend op te treden.

De cijfers: lichte daling aantal klachten, maar werkdruk bij ombudsman blijft hoog

Bij het evalueren van het jaar 2022, constateert de Ombudsman Metropool Amsterdam dat er geen toename is in het aantal klachten. Zoals eerder besproken, is er wel sprake van een groeiende hoeveelheid multiproblematiek en complexiteit. Met name klachten van mensen met psychische problemen nemen toe, waarbij zij behoefte hebben aan hulp, maar geen passende ondersteuning ontvangen en daardoor tussenkomst van de ombudsman nodig hebben.

Ten tweede valt met name in de fysieke sector op dat medewerkers niet bekend zijn met de ombudsman. Wellicht wordt dit veroorzaakt doordat in deze sector relatief veel met externe inhuur wordt gewerkt. Extern ingehuurde medewerkers zijn sterkt gericht op projectrealisatie en hebben minder/niet de context van de publieke sector meegekregen. "Behoorlijk bestuur" is voor velen onbekend terrein. Bij klachten, bijvoorbeeld over geluidsoverlast tijdens bouwwerkzaamheden, worden medewerkers onaangenaam verrast met het fenomeen ombudsman. Dit maakt dat de ombudsman zelf veel tijd moet investeren om tot een goede en vlotte behandeling van klachten te komen.

Een derde factor die gemeentebreed in Amsterdam speelt is dat de ombudsman steeds meer tijd moet spenderen om tot beantwoording van vragen te komen. Hoewel de gemeente zegt een 'lerende' organisatie te zijn, lijkt het erop dat meer en meer sprake is van een 'roulerende' organisatie. We registreren op dynamische dossiers en/of beleidsgebieden relatief veel personele wisselingen en ook medewerkers die onverwacht hun functie neerleggen. In dergelijke situaties is nauwelijks sprake van kennis- en dossieroverdracht, met alle gevolgen van dien. Bij de ombudsman leidt dit tot veel dubbel werk, inwerken van medewerkers en veel procesbewaking.

Ook klachten over interne zaken van de gemeente Amsterdam blijven tijd vragen. In 2022 is de ombudsman vier keer – soms groepsgewijs - door (ex)medewerkers benaderd die zich onheus bejegend voelen en/of niet goed behandeld voelden tijdens onderzoeken door Bureau Integriteit (BI). Het gaat hierbij om verhalen en ervaringen die (ex)medewerkers niet kunnen laten rusten omdat zij zich zeer onrechtvaardig behandeld voelen en zeer teleurgesteld zijn in hun gemeentelijke organisatie, het management en ook in BI. Tijdens de collegeonderhandelingen, een jaar geleden, heeft de ombudsman reeds gewezen op de huidige positionering van het Bureau Integriteit. De ervaringen in 2022 onderstrepen dat de huidige positionering van BI transparante, onafhankelijke onderzoeken in de weg staat. Dit vraagstuk is nog niet afgerond.

Totaal aantal klachten



	Ingekomen	Afgehandeld
2022	1585*****	1817
2021	1779****	1761
2020	1867***	1847
2019	2058**	2310
2018	2296*	2146

* incl. 271 verzoeken over niet gemeentelijke instanties
** incl.151 verzoeken over niet gemeentelijke instanties
*** incl. 92 verzoeken over niet gemeentelijke instanties
**** incl.121 verzoeken over niet gemeentelijke instanties
***** incl. 89 verzoeken over niet gemeentelijke instanties

Aantal klachten per inwoner per gemeente

- **Amsterdam** 1 op 700
- **Almere** 1 op 1769
- **Zaanstad** 1 op 2944
- **Amstelveen** 1 op 2634
- **Diemen** 1 op 2890
- **Landsmeer** 1 op 3829
- **Waterland** 1 op 1730

Amsterdam

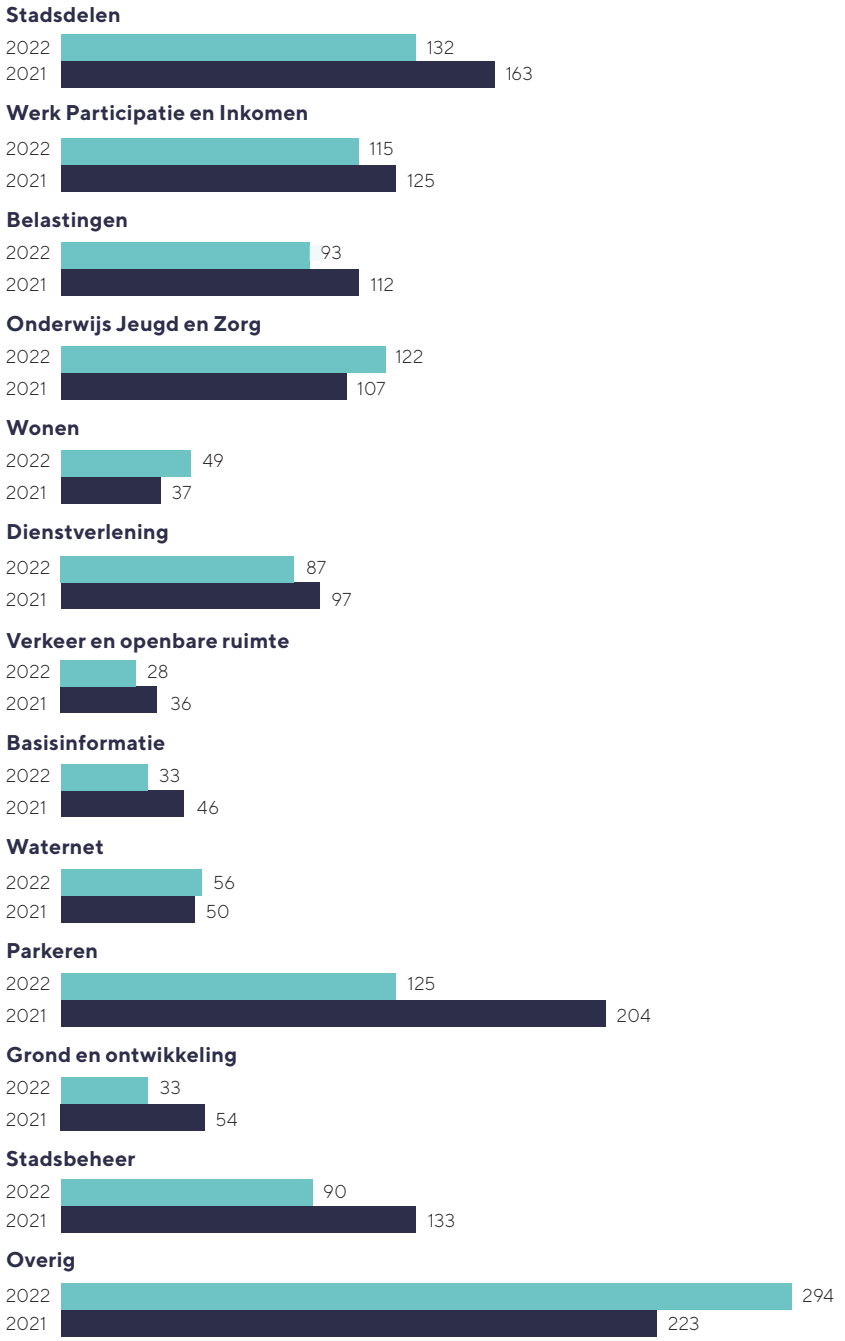


Afgehandeld
1524

Ingekomen
1257

	Ingekomen	Afgehandeld
2022	1257	1524
2021	1378	1343
2020	1494	1450
2019	1551	1963

Aantal klachten per thema



Almere

Aantal klachten per thema



	Ingekomen	Afgehandeld
2022	126	149
2021	129	149
2020	117	136
2019	157	142



Afgehandeld
149

Ingekomen
126

Zaanstad

Aantal klachten per thema

Dienstverlening en Bedrijfsvoering

2022 24
2021 30

Maatschappelijke Ontwikkeling

2022 17
2021 24

Stedelijke Ontwikkeling

2022 9
2021 7

Overig

2022 4
2021 5

	Ingekomen	Afgehandeld
2022	54	60
2021	66	79
2020	73	76
2019	101	105



Afgehandeld
60

Ingekomen
54

Amstelveen

Afgehandeld
54



Ingekomen
35

	Ingekomen	Afgehandeld
2022	35	54
2021	52	46
2020	56	57
2019	56	35

Aantal klachten per thema

Jeugd en samenleving
2022 1
2021 5

Publiekzaken
2022 2
2021 3

Sociale Voorziening
2022 8
2021 9

Veiligheid Vergunning en Handhaving
2022 3
2021 10

Werk en Inkomen
2022 5
2021 4

Overig
2022 16
2021 21

Landsmeer



Afgehandeld
3

Ingekomen
3

	Ingekomen	Afgehandeld
2022	3	3
2021	1	5
2020	6	3
2019	5	4

Waterland



Afgehandeld
13

Ingekomen
10

	Ingekomen	Afgehandeld
2022	10	13
2021	7	6
2020	5	7
2019	12	10

Diemen



	Ingekomen	Afgehandeld
2022	11	13
2021	16	15
2020	15	17
2019	22	28

Vervoerregio



Afgehandeld
1

Ingekomen
0

	Ingekomen	Afgehandeld
2022	0	1
2021	0	0
2020	2	1
2019	1	3

Veiligheidsregio



Afgehandeld
0

Ingekomen
0

	Ingekomen	Afgehandeld
2022	0	0
2021	0	3
2020	3	1
2019	2	2

Colofon

Ontwerp
Public Cinema

Fotografie
Foto pagina 17: Roos Trommelen
Foto pagina 26: Martin Alberts
Overige foto's rechtenvrij

Tekeningen
Aldert Bergstra

Mei 2023

+31-(0)20-625 9999
info@ombudsmanmetropool.nl

Jacob Bontiusplaats 9,
1018 LL Amsterdam

Postbus 2119
1000 CC Amsterdam

www.ombudsmanmetropool.nl

ombudsman
metropool amsterdam