

Geachte leden van de gemeenteraad,
Geachte leden van de het College van B&W,
Geachte ambtenaren,

Hierbij bieden wij u de Jaarbeschouwing 2024 van de Ombudsman Metropool Amsterdam aan, onder de titel: *bureaucratie-BHV*.

In deze beschouwing blijven we stilstaan bij de zorgwekkende vermoeidheid in het publieke apparaat, waar we in onze vorige jaarbeschouwing aandacht aan hebben besteed. Een overbelaste uitvoering, structurele schaarste en verkokerde systemen zorgen ervoor dat overheid onder druk staat. Dit treft in het bijzonder bewoners in kwetsbare situaties – mensen die vaker een beroep moeten doen op de overheid, maar ook het eerst tussen wal en schip raken als systemen niet meebewegen.

Om beter om te gaan met dergelijke risico's introduceren wij het concept *bureaucratie-BHV*. Het is geïnspireerd op de Bedrijfshulpverlening (BHV) voor fysieke veiligheid, maar dan toegepast op het contact tussen overheid en burger.

Bureaucratie-BHV omvat drie 'veiligheidslagen':

1. *Diagnostiek op de werkvloer:* In elke uitvoerende organisatie zouden er mensen moeten zijn die snel kunnen schakelen wanneer signalen van vastlopende dienstverlening ontstaan. Dit vraagt om medewerkers ('BHV-ers' of 'verbetermensen') die de ruimte hebben om casussen te onderzoeken, te luisteren en direct te handelen, ook buiten het formele proces om. Casussen in de jaarbeschouwing laten zien dat vroegtijdige interventie veel menselijk- en maatschappelijk leed kan voorkomen.
2. *Tactisch verband leggen:* We pleiten voor het systematischer analyseren van rode draden tussen incidenten. Niet elk incident is opzichzelfstaand. Als meerdere mensen in de knel komen door dezelfde systemische oorzaak – zoals een te strakke interpretatie van regels of gebrekkige informatie-uitwisseling – moet dat worden herkend, en moet er snel iets mee worden gedaan. Hier zien we kansen voor het versterken van de rol van bijvoorbeeld verbetermanagers, doorbraakteams of klachtcoördinatoren.
3. *Strategische transformatie:* De derde laag richt zich op reflectie en beleidsverandering. We moeten ons durven afvragen of bestaande systemen nog wel passen bij de leefwereld van

mensen. Sommige groepen vallen nog altijd structureel buiten de boot. Daarom is het nu tijd om de regels en systemen zelf te herzien. Bureaucratie-BHV stimuleert deze strategische reflectie, bijvoorbeeld via haardvuursessies, Ombudsacademies of een periodieke herijking van vaste aannames.

Naast het hoofdthema *bureaucratie-BHV* bevat deze beschouwing ook verdiepende observaties op diverse thema's, zoals:

Jeugd en Thuiszitters: Het systeem faalt nog te vaak bij het vinden van passend onderwijs en hulp voor kinderen met complexe problematiek. Dit vergt niet alleen samenwerking tussen onderwijs en zorg, maar ook een betere triage en regie.

Noodopvang gezinnen en woningproblematiek: De woningnood leidt tot schrijnende situaties, waarbij gezinnen langdurig in de opvang moeten verblijven zonder uitzicht op perspectief. Wij signaleren dat juridische benaderingen het te vaak winnen van kindgerichte oplossingen.

Een hoofdstuk in de jaarbeschouwing is gewijd aan onze onderzoeken uit eigen beweging: We brachten verschillende rapporten uit over discriminatie onder kinderen (*Anders behandeld*), evenementenoverlast (*Uit je dak*), en klachtbehandeling in het sociaal domein (*Samen beter doen*). Ook hebben we samen met collega-ombudsmannen aandacht gevraagd voor de aanhoudende knelpunten in de hersteloperatie van de toeslagenaffaire.

Het verslag bevat eveneens een jaaroverzicht van 'ombuds'activiteiten.

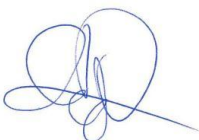
En tot slot zijn er observaties per gemeente met een overzicht van cijfers, trends en knelpunten.

Wij lichten onze jaarbeschouwing graag toe in een gesprek met uw raad of commissie.

Met vriendelijke groet,



Munish Ramlal



Annemarie Tuzgöl-Broekhoven