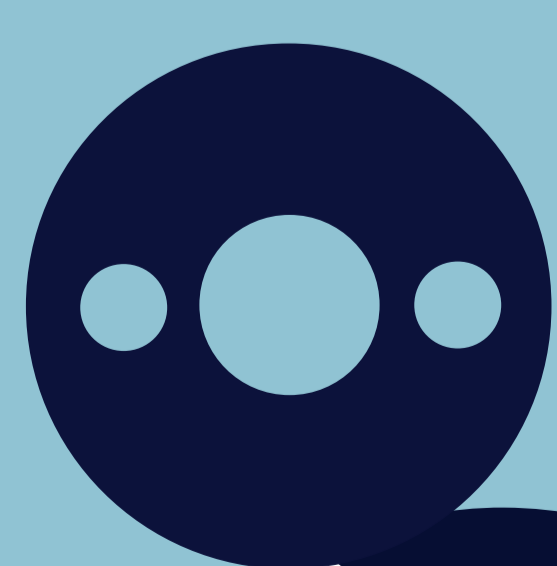


Burn-out bureaucratie

Jaarverslag 2023



ombudsman
metropool amsterdam






“Burn-out bureaucratie raakt niet alleen bewoners en hun rechten. Het treft ook ambtenaren en bestuurders die maatschappelijk het verschil willen maken.”

Burn-out
bureaucratie

Inhoud

Voorwoord van de ombudsman.....	6
Het jaar in vogelvlucht.....	8
1. Problematiek niet alleen Amsterdams, maar wel meest zichtbaar in klachten bij de ombudsman.....	17
2. Wat opvalt in de cijfers 2023.....	18
Parkeerklachten weer toegenomen.....	18
Helpt klachten terug naar de gemeente.....	18
Ambtenaren klagen vaker over interne organisatiecultuur.....	19
3. Er is meer aan de hand dan burn-out bureaucratie.....	20
4. Gemeente minst thuis voor bewoners die haar het meest nodig hebben.....	23
5. Welke gevolgen heeft dit nog meer?.....	24
5.1 Burn-out bureaucratie verschijnsel 1: ambtenaren die werkzaam zijn in de uitvoering lopen vast.....	25
5.2 Burn-out bureaucratie verschijnsel 2: beleidskennisfunctie staat onder druk.....	27
5.3 Burn-out bureaucratie verschijnsel 3: gemeenten werken niet goed samen door drukte.....	28
5.4 Burn-out bureaucratie verschijnsel 4: ‘overpromise & underdeliver’, een recept voor wantrouwen.....	29
5.5 Burn-out bureaucratie verschijnsel 5: verruwing van organisatiecultuur.....	30
6. Wat ziet de ombudsman aan meer specifieke burn-out verschijnselen bij de gemeente Amsterdam?.....	33
6.1 Gerichtheid op stenen in plaats van mensen.....	33
👁️ Rapport: Bouwen zonder vertrouwen.....	35
6.2 Defensieve routines.....	37
👁️ Rapport: Marktwaarde.....	38
6.3 Gemeente zit te veel op eigen waarheid.....	39
Papieren werkelijkheid dominant.....	39
Bewoners worden niet geloofd.....	39
Cognitieve dissonant voor Kafkaëske uitwerking erfpachtregels.....	40
👁️ Rapport: Mag ik ff vangen (3x).....	41

6.4 Dejurdiseren van grote waarde, maar geen oplossing voor de burn-out bureaucratie.....	43
6.5 Nog steeds lang wachten op antwoorden van de gemeente.....	44
6.6 De tijd nemen om te luisteren en het juiste te doen, is er niet in een burn-out bureaucratie.....	45
👂 In de praktijk: 'Op straat'	46
👂 In de praktijk: 'Overlast'	48
6.7 Luisteren in participatieprojecten bemoeilijkt.....	49
6.8 Herstelaanpak toeslagen dreigt vast te lopen.....	49
Dag van de Burger.....	50
6.9 Doorbraakteam doet goed werk, maar lost het structurele probleem niet op.....	51
6.10 Bedrijfsvoering hapert.....	52
👁 Brief: 'AVG'	53
👂 In de praktijk: 'Waternet'	54
7. Conclusie.....	56
8. Aanbevelingen.....	58
Kinderombudsman	
Voorwoord van de kindombudsman.....	60
Over de Kinderombudsman Metropool Amsterdam.....	62
Jaaroverzicht 2023.....	64
Over welke onderwerpen werd het meest contact opgenomen?.....	65
1. Jeugdhulp.....	66
👂 In de praktijk: 'Website'	68
2. Huisvesting.....	69
👂 In de praktijk: 'Geen veilige slaapplek'	72
3. Onderwijs.....	73
👂 In de praktijk: 'Thuiszitter'	75
👂 In de praktijk: 'Leerlingenvervoer'	76
Beschouwing per gemeente	
Gemeente Almere.....	77

 Rapport: Participatie	81
 In de praktijk: 'Eindeloos wachten'	84
 In de praktijk: 'Herken de klacht'	85
Gemeente Zaanstad	86
Gemeente Amstelveen	89
Gemeente Diemen	94
Gemeente Landsmeer	97
Gemeente Waterland	99
Gemeente Ouder-Amstel	101
Informele leiders	105
Brede ondersteuning aan gedupeerden Toeslagenschandaal	106
Cijfers	
Aantal klachten per gemeente	108
Colofon	109

Voorwoord

Munish Ramlal



Ik startte in 2021 als ombudsman met de ambitie om de ombudsfunctie overbodig te maken. Bewoners zouden moeten kunnen rekenen op goede klachtbehandeling door hun gemeente zelf. Als dat op een hoog niveau georganiseerd wordt, waarin je problemen met elkaar oplost en ook structurele patronen ontdekt in die problemen, dan hoeft de bewoner niet naar de ombudsman. Ik merk dat de gemeenten er hard aan trekken en zie verbeteringen op het vlak van eenvoudige klachten.

Maar zodra het een beetje ingewikkeld wordt, dan blijkt een ombudsman toch vaak nodig te zijn om bureaucratische brandjes te blussen. Het wegnemen of verzachten van bureaucratisch leed

geeft uiteraard voldoening, bijvoorbeeld als je ziet dat een gezin niet op straat terecht komt, of een parkeerboete kwijtgescholden wordt. Ergens voelt het toch onbevredigend. Alsof we met elkaar in het openbaar bestuur brandjes blijven blussen, in plaats van het voorkomen van problemen of het verder verergeren daarvan.

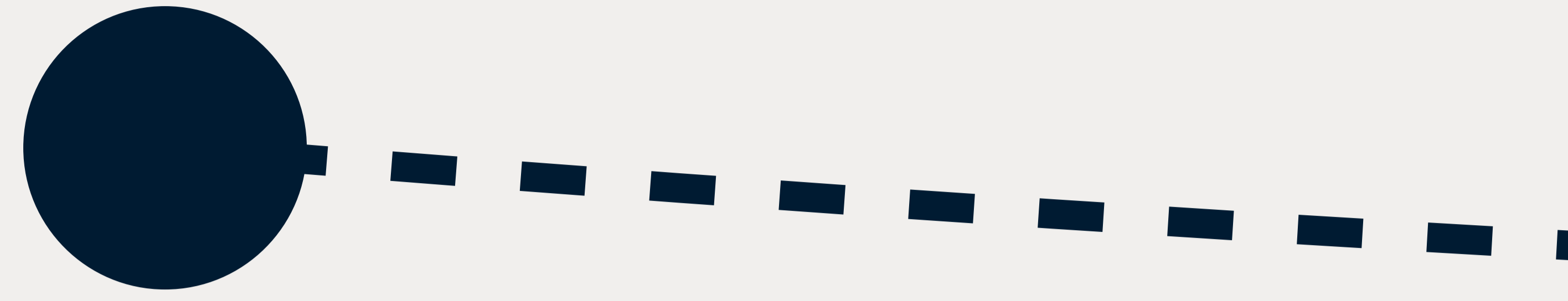
Er is dus kennelijk iets meer nodig dan een oproep voor meer menselijke

maat, creativiteit en allerlei
bureaucratische reddingsbrigades. Mijn
analyse is dat er iets ‘fundamenteleers’
aan ten grondslag ligt.

Terugblikkend op de afgelopen jaren, zie
ik dat de gemeenten structureel te veel
op hun bord hebben liggen. Dit zorgt voor
een ‘burn-out bureaucratie’. Gemeenten
zijn namelijk sinds de decentralisatie van
rijkstaken in 2015 overbelast. Zij werken
met te weinig (vrije) middelen. Hierdoor
zijn structurele systemische problemen
ontstaan. In deze beschouwing laat ik
zien wat we hiervan in de praktijk bij de
ombudsman waarnemen. Mijn collega
Kinderombudsman beschrijft wat ze
hiervan terugziet in de klachten rondom
kinderen.

Burn-out bureaucratie raakt niet alleen
bewoners en hun rechten. Het treft ook
ambtenaren en bestuurders die
maatschappelijk het verschil willen
maken. We hebben dus wat met elkaar op
te lossen. Voor ons allemaal, maar in de
eerste plaats voor bewoners die moeten
kunnen rekenen op een behoorlijk
functionerende overheid!

Het jaar in vogelvlucht



1594
klachten
ontvangen



2022



1585
klachten

Wijze van binnenkomst

825 via webformulier
535 via mail
189 via inlooppreekuur
45 via telefoon

* (2023) incl. 100 verzoeken over niet gemeentelijke instanties

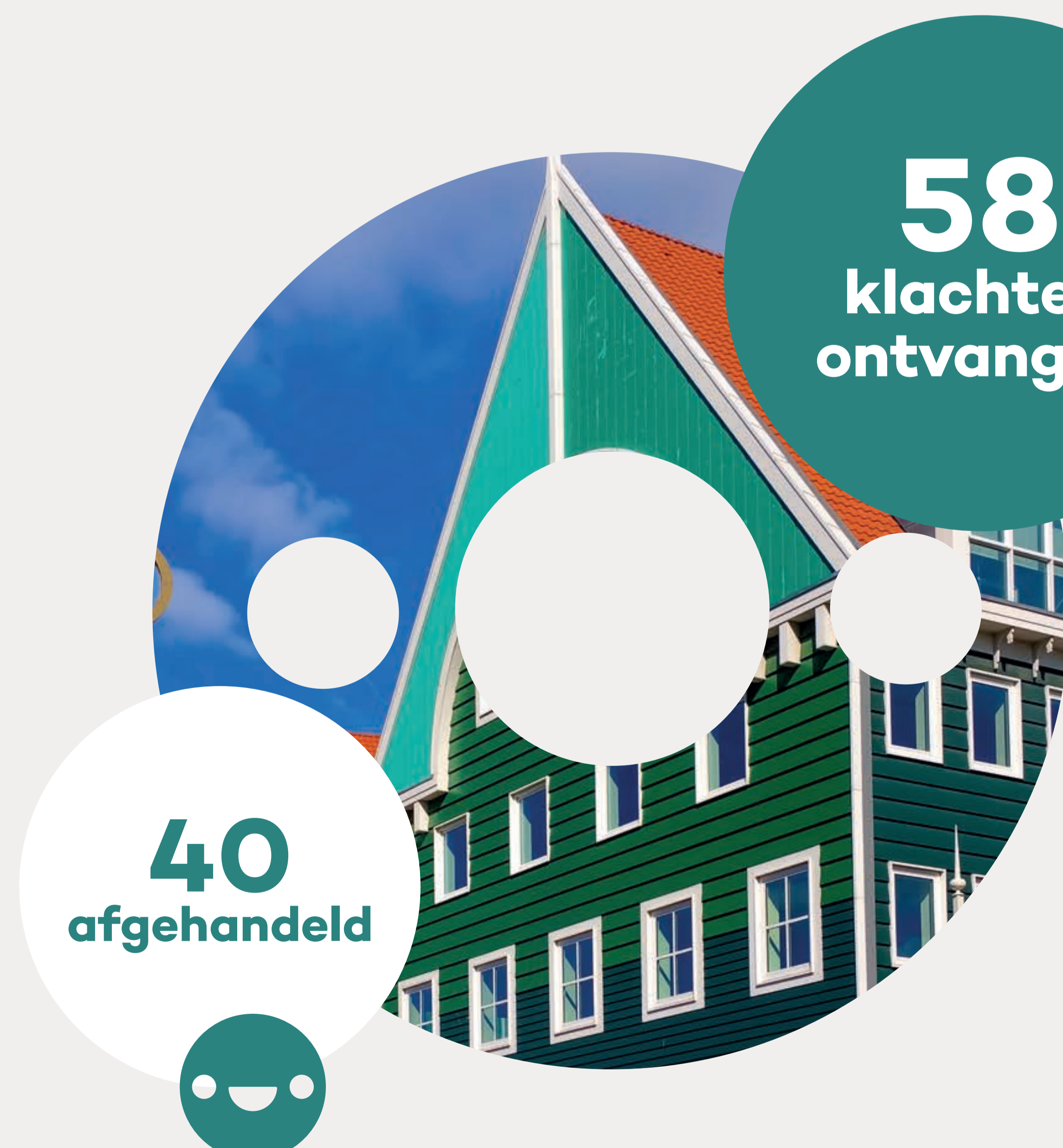
** (2022) incl. 271 verzoeken over niet gemeentelijke instanties



Gemeente Amsterdam



Gemeente Almere



Gemeente Zaanstad

Meer cijfers op pagina 56 [↗](#)

Totaal afgehandeld



1099
klachten

* Excl. 298 afgehandelde klachten uit 2023 in de eerste periode 2024 (peildatum: 29-04-2024)



Ombudsacademie

Droogbak Amsterdam
We hielden een lokaal spreekuur
voor dak- en thuislozen. En gingen
in gesprek met betrokken professionals.
Als afsluiter hielden we een draaisessie.

Zie ook: 'Ombudsman voor één avond techno-dj voor economisch daklozen' [↗](#)



Op pad met de
ombulance



Gehouden
ombudsacademies



Bezoekers
inloospreekuur

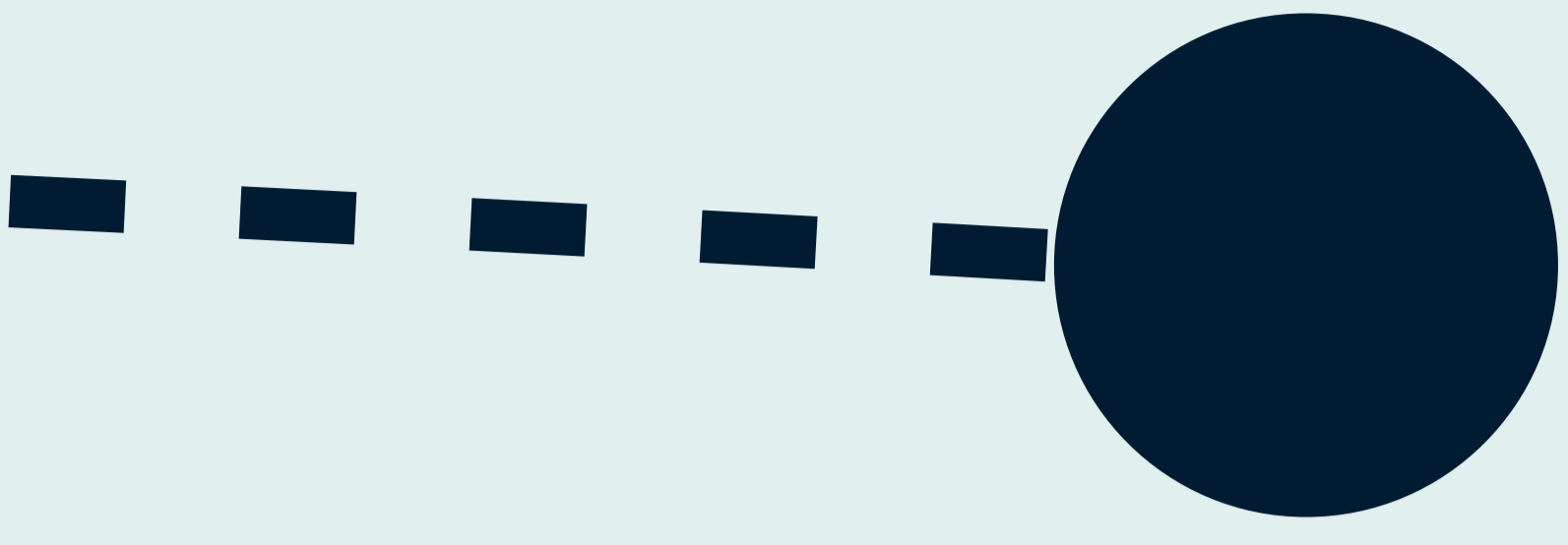


Ombulance

We gingen langs in de metropoolgemeenten met de ombulance. Bewoners in Almere kunnen terecht op het inloopsprekuur iedere laatste donderdag van de maand.

Zie ook: 'Ombudsman Almere wil zich meer laten zien in de stad'





Vragen & signalen

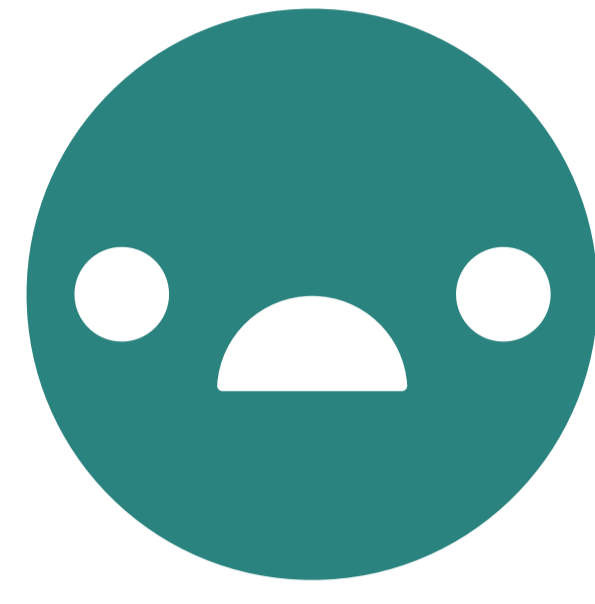
Buitenlijn
(020) 625 9999

1735
telefoontjes

5x 
onderzoek
eigener
beweging

9205
bezoekers
website

2023



1594
klachten

2022



1585
klachten

Burn-out bureaucratie

1. Problematiek niet alleen Amsterdams, maar wel meest zichtbaar in klachten bij de ombudsman

Van de ruim 1600 klachten gaan circa 1200 over Amsterdam. Dat rechtvaardigt een bredere rapportage aan de gemeenteraad over Amsterdam en de rode draden die uit deze klachten volgen. Het doel van onze beschouwing is om te schetsen wat de ombudsman aan werk verrichtte in 2023, maar is dus nadrukkelijk ook opgesteld om op inhoud terug te rapporteren.

In deze beschouwing zet de ombudsman enkele opvallende punten uit 2023 op een rij en biedt vervolgens een analyse van dieperliggende oorzaken achter de klachten. Er is aandacht vanuit de politiek nodig om de onderliggende oorzaken te adresseren.

Hoewel de burn-out verschijnselen voor de ombudsman het meest zichtbaar zijn bij de gemeente Amsterdam, is de geschetste onderliggende problematiek niet louter een Amsterdamse kwestie. Ook binnen de metropool kunnen we de klachten relateren aan bureaucratische burn-out. Verderop in dit verslag besteedt de ombudsman meer specifiek aandacht aan de metropoolgemeenten.

2. Wat opvalt in de cijfers 2023

- Parkeerklachten weer toegenomen
- Veel terugverwijzen naar gemeentelijke klachtbehandeling
- Ambtenaren klagen vaker bij ombudsman over organisatiecultuur

Parkeerklachten weer toegenomen

Het meest klagen Amsterdammers bij de ombudsman over naheffingsaanslagen die worden opgelegd bij parkeren. Het gaat daarbij opvallend vaak over gehandicaptenparkeerkaarten. Ook zien we dat de gemeente geld, waar bewoners recht op hebben, niet altijd tijdig terugbetaalt. Denk aan situaties bij storingen in de parkeerapp.

Helpt klachten terug naar gemeente

Amsterdammers bellen vaak meteen naar de ombudsman bij problemen en weten niet dat ze eerst bij de gemeente moeten aankloppen.

Dit betekent dat de ombudsman in bijna de helft van het aantal klachten terugverwijst naar het gemeentelijke klachtenloket. Soms hebben bewoners niet meteen een klacht maar is er wel een bureaucratische noodsituatie. Denk aan het stopzetten van een uitkering waardoor iemand geen geld heeft om eten te kopen. Of aan een huisuitzetting, waardoor een gezin op straat dreigt te belanden, of aan een auto die is weggesleept terwijl deze nodig is om naar het werk te gaan. Bellen bewoners het gemeentelijke telefoonnummer 14020 dan is er geen keuzeknop 'bureaucratische spoedsituatie'. Zij belanden vervolgens in een (lange) wachtrij. Als er eindelijk iemand aan de lijn komt dan blijkt die persoon vaak niets te kunnen betekenen. De ombudsman wordt vervolgens – als laatste strohalm – benaderd met dezelfde hulpvraag. Dit zou eigenlijk niet een rol van de ombudsman moeten zijn.

Ambtenaren klagen vaker over interne organisatiecultuur

Ambtenaren meldden zich in 2023 vaker bij de ombudsman met hun signalen en zorgen over de interne organisatiecultuur.

De ombudsman luistert, geeft advies waar nodig en verwijst naar bijvoorbeeld vertrouwenspersonen, arbeidsrechtadvocaten of meldpunten, zoals die voor klokkenluiders of discriminatieklachten.

Toen ruim 60 ambtenaren zich met klachten over gedragingen van het Bureau Integriteit van de gemeente Amsterdam meldden, besloot de ombudsman een verkennend onderzoek in te stellen. Deze verkenning in april 2024 leidde tot een (vervolg)onderzoek.



3. Er is meer aan de hand dan burn-out bureaucratie

Een vluchtige blik op de cijfers uit 2023 doet vermoeden dat er meer aan de hand is onder de motorkap. Het aantal klachten lijkt weliswaar klein, maar de zorg die we hebben is groot. De ombudsman constateert dat gemeenten, en Amsterdam in het bijzonder, structureel overbelast zijn. Ze hebben te veel taken, prioriteiten en crisis. Deze overbelasting duurt al jaren, al zeker sinds de decentralisatie van rijksoverheidstaken richting gemeenten in 2015.

Door zo langdurig te werken met te weinig middelen, ontstaat een burn-out bureaucratie: een overheidsorganisatie die structureel met te weinig mensen en middelen werkt, waardoor eigensoortige problemen zijn ontstaan. De organisatie ‘verzuurt’ hierdoor en dat uit zich in een noodgedwongen vernauwing van de aandacht op ‘potjes en hokjes’, op geld en regels.

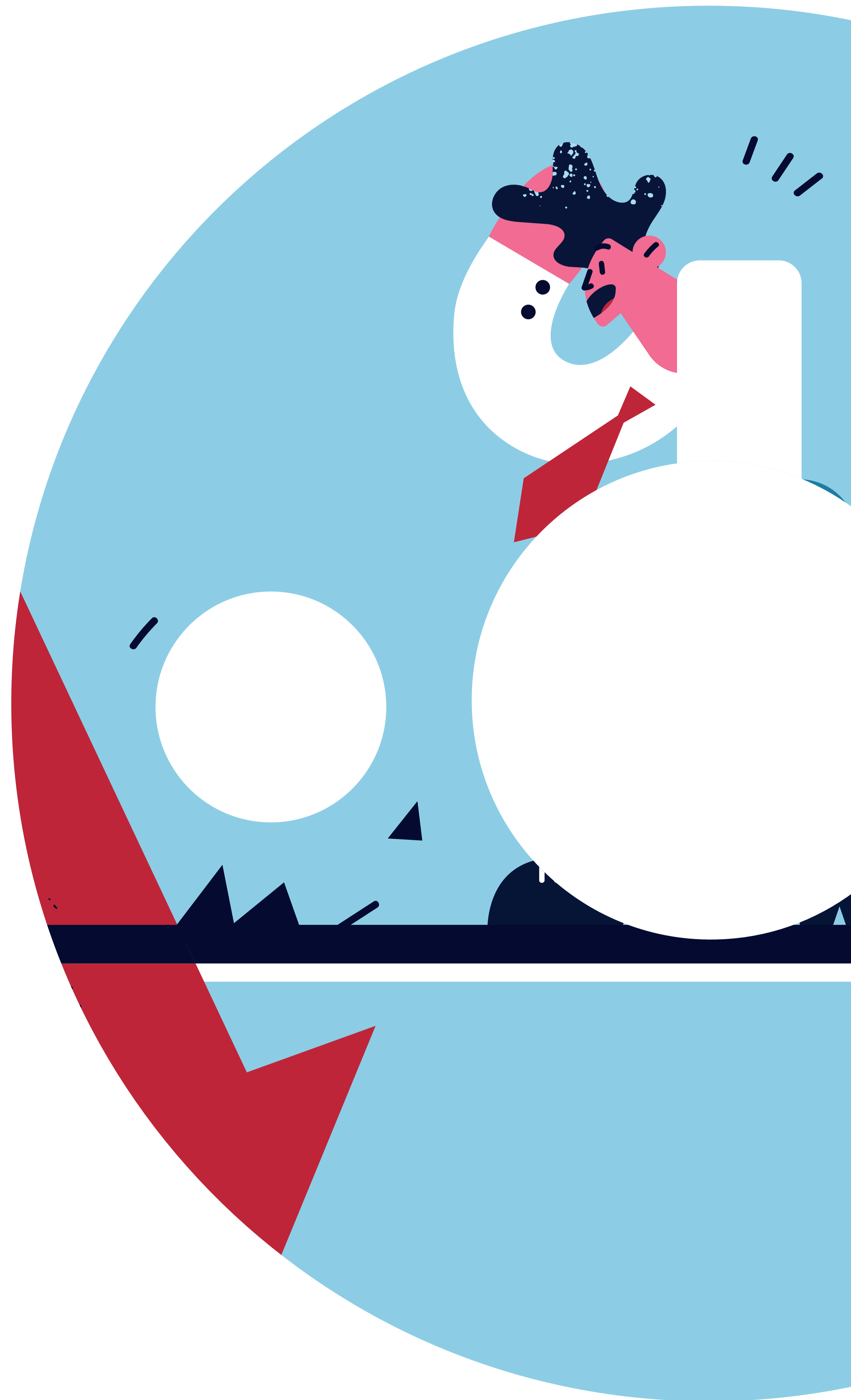
Ingegeven vanuit een noodzaak om de uitvoering betaalbaar en binnen de regels uitvoerbaar te houden, kan een burn-out bureaucratie een dwingend kader aan ambtenaren opleggen. Zo moeten ambtenaren binair toetsen of iemand zelfredzaam is of niet. Dit om te bepalen of iemand toegang heeft tot een sociale voorziening. Aan de hand van strikte criteria moet worden beoordeeld of iemand in aanmerking komt voor kwijtschelding, bijzondere bijstand of een voorziening in het kader van de Wmo. Ambtenaren moeten volgens interne protocollen snel afwijzen als er een bewijsstuk niet is aangeleverd, bijvoorbeeld bij de aanvraag van een briefadres.

Dergelijke beoordelingscriteria, zoals de hoogte van het inkomen, zijn uiteraard van belang om een zorgvuldige afweging te kunnen maken bij het nemen van een beslissing. Het helpt om uit te leggen waarom iemand al dan niet in aanmerking komt voor een sociale voorziening en biedt een verantwoording voor daarmee ook op de betaalbaarheid en bestuurbaarheid. Maar, in een burn-out bureaucratie die jarenlang gaande is, gaat het op een gegeven moment alleen nog maar over schaarste aan plekken, financiële kaders en wettelijke taken. Dit zorgt voor een 'zuurstofarme' omgeving die doet verkrampen. Gedrag wordt beloond om risicomijdend te opereren, om te denken in checklijsten, posities en financiële kaders. Deze aandachtvernauwing is begrijpelijk vanuit het oogpunt van de grote voortdurende spanning op de overheidsorganisatie. Het gevolg uit zich dan - vaak onbedoeld of onbewust - in niet-behoorlijke gedragingen van de overheid richting haar bewoners. De tragiek is dat de burn-out bureaucratie als systeem het eigen doenvermogen inperkt.

Zoals burgers met weinig geld minder doenvermogen hebben, is er ook minder doenvermogen bij een overheid met weinig tijd en geld om op een andere manier naar een vraagstuk te kijken.

De gemeente probeert, zeker na het toeslagenschandaal, anders te werken. Meer vanuit rechtvaardigheid in plaats van rechtmatigheid. Daartoe wordt niet alleen in Amsterdam, maar ook bijvoorbeeld in Almere, hard gewerkt aan vernieuwing van de dienstverlening. Wat deze beweging kan ondermijnen, is de wijze van financiering vanuit Den Haag.

Gemeenten krijgen van de rijksoverheid geormerkte middelen, zogenoemde SpUk-middelen, specifieke uitkeringsregelingen. Voorheen was er een beperkt aantal SpUks, nu gaat het om tientallen zeer specifieke regelingen. Dit brengt voor gemeenten veel verantwoording met zich mee en het risico op onrechtmatigheden. Dit bevordert onbedoeld juist die beweging om iets te doen aan de ingesleten focus op rechtmatigheid. De verantwoordingverplichtingen brengen ook met zich mee dat daar veel capaciteit naar uitgaat. En dat kan de kramp in de hand werken dat bepaalde uitgaven als niet rechtmatig worden gekwalificeerd. Gemeenten zouden liever zien dat het Rijk uitkeert vanuit vertrouwen. Dat zou tevens in lijn zijn met de gedachte achter de decentralisaties in 2015: dat de gemeenten, de bestuurslaag die het dichtste bij de inwoners staat, het beste weten wat goed is om te doen.



4. Gemeente minst thuis voor bewoners die haar het meest nodig hebben

De gemeente Amsterdam organiseert de eenvoudige dienstverlening voor Amsterdammers goed maar heeft moeite om aan te sluiten bij bewoners die meer nodig hebben van de gemeente. Juist bij mensen met ingewikkelde – vaak meervoudige- problemen, bijvoorbeeld op het gebied van zorg, jeugd of wonen, heeft de gemeente te maken met tal van andere instanties, zoals zorgverzekeraars, scholen of woningcorporaties. De ombudsman merkt op dat de gemeente Amsterdam en de metropoolgemeenten daar omheen roeien met de riemen die ze hebben. Maar de burn-out bureaucratie leidt er toe dat professionals met de handen in het haar zitten over de overvolle opvanglocaties, de wachtlijsten voor de huishoudelijke hulp en ingewikkelde participatietrajecten in een stad met een enorme bouwopgave. Vooral bewoners die afhankelijk zijn van de dienstverlening door de gemeente en in een kwetsbare situatie zitten, zijn hiervan de dupe.

Wat hierbij eveneens een rol speelt, is dat de beperkte capaciteit die een gemeente in een burn-out bureaucratie heeft veelal lijkt te worden ingezet ten behoeve van bewoners die gemakkelijk hun weg vinden naar allerlei procedures. Dat heeft tot gevolg dat er minder tijd is voor de mensen die zich minder roeren maar wellicht veel grotere problemen ervaren. Hierdoor dreigt de aandacht niet altijd te gaan naar bewoners die deze het meest nodig hebben.

5. Welke gevolgen heeft dit nog meer?

Een burn-out bureaucratie heeft gevolgen voor alle lagen van het openbaar bestuur. Bestuurders krijgen te maken met een ambtelijk apparaat dat hapert, omdat ze te lang te veel op hun bord hebben liggen. Hierdoor komen ambities in het gedrang en worden steeds ad hoc brandjes geblust.

Ambtelijk ontstaat een gevoel van gelatenheid onder uitvoerders, omdat de stroom van werk en nieuwe problemen nooit ophouden. Burgemeesters en raadsleden ontvangen vaker individuele noodkreten, waar ze niet altijd even goed raad mee weten. Dit, omdat ze de ambtelijke uitvoeringsprocedures niet willen doorkruisen.

Zoals de ene persoon een hogere stress-tolerantie heeft en we allemaal een ander burn-out risico hebben, zo is dat ook voor de gemeentelijke organisaties en hun onderdelen. Binnen een gemeente, zou je met elkaar kunnen bespreken

in welke mate het speelt. Daarbij kun je met elkaar nagaan welke hieronder geschetste burn-out verschijnselen je binnen de eigen organisatie herkent.

De burn-out problematiek is niet altijd direct zichtbaar aan de oppervlakte. En net als bij mensen herkent de organisatie deze niet altijd goed bij zichzelf. Burn-out verschijnselen zijn bovendien niet altijd uiterlijk waarneembaar. Kritische vrienden kunnen deze wel benoemen en melden. Maar het is aan de persoon of organisatie zèlf om stappen te ondernemen. Het risico bestaat echter dat de energie plotseling op raakt en dat het licht van de ene op de andere dag uitgaat. Dit gebeurt als bepaalde problematiek niet tijdig onderkend wordt en de persoon op dezelfde disfunctionele manier doorgaat.

Hieronder volgt een eerste ruwe schets van burn-out verschijnselen bij overheidsorganisaties. Die verschijnselen heeft de ombudsman geconstateerd bij de gemeente Amsterdam, maar ze zijn zoals gezegd zeker niet alleen voorbehouden aan een grote gemeente.

5.1 Burn-out bureaucratie verschijnsel 1: ambtenaren die werkzaam zijn in de uitvoering lopen vast

Ambtenaren in de uitvoering, werken op de rand tussen de organisatie en de buitenwereld. Zij zien dat iemand met een ingewikkelde hulpvraag meer nodig heeft, maar hebben nauwelijks ruimte om 'breed' te kijken naar de situatie. Dat komt door kaders die van hogerhand zijn bepaald, door mensen die grofmazig en modelmatig bepaalde situaties in kaart brengen, bijvoorbeeld aan de hand van typen gezinnen, inkomens en nationaliteiten. Als uitvoerder ervaar je dan weinig ruimte om af te wijken van de richtlijnen waarin de modelsituaties beschreven zijn.



Ook als je merkt dat de praktijksituatie wringt met deze kaders. Maatwerk komt pas in beeld als het vastloopt. Dan wordt vaak geadviseerd 'om maar een bezwaar in te dienen', omdat pas in een latere fase andere ambtenaren precies kunnen bekijken of er 'toch iets mogelijk is'. De zorgvuldige, oplossingsgerichte toetsing van een besluit, met de weging van alle belangen, komt in dat geval pas bij een bezwaar aan de orde, of zelfs pas als een zaak richting de rechter gaat. Er is een neiging om vooral streng te zijn bij het eerste contact, waardoor de bewoners die doorzetten, niet opgeven en klachten indienen, uiteindelijk wel krijgen waar ze recht op hebben. Andere bewoners delven het onderspit.

Bewoners merken dat de organisatie overbelast en zelfs streng voor hen is, maar coulanter voor zichzelf. Dit, om het werk uitvoerbaar te houden. De organisatie handhaaft regels streng, zonder breder te willen of te kunnen kijken naar een specifieke situatie. Ook als deze uitdrukkelijk om maatwerk vraagt.

Gemeentelijke managementteams kunnen murw raken van geluiden dat het niet goed gaat in de uitvoering en van bestuurders die van alles willen, maar niet goed meekrijgen dat het piept en kraakt. Ondertussen is de bewoner al helemaal niet meer in beeld. Dit, omdat alle energie naar de bureaucratische interne stress gaat.

5.2 Burn-out bureaucratie verschijnsel 2: beleidskennisfunctie staat onder druk

Beleidsambtenaren zouden structureel kijk- en luistertijd buiten de ambtelijke muren van het kantoor moeten hebben om te kunnen begrijpen hoe een bepaald probleem in de stad – zoals eenzaamheid, geweld achter de voordeur of erfpacht – er precies uit ziet en wordt ervaren. Dit is nodig om effectief beleid te maken dat aansluit bij de leefwereld van de burger. Vaak wordt dit ook tegen ambtenaren gezegd. In ons jaarverslag over 2022 hebben wij ook op het belang van ‘outreach’ gewezen.

En de ambtenaren weten het ook wel, maar in een burn-out bureaucratie ontbreekt het aan tijd. En daarmee valt het 'naar buiten gaan' binnen hoe het werk nu georganiseerd en geprioriteerd wordt, nu eenmaal als eerste af. Het is geen onwil maar een systemisch gevolg van een sluimerende psychologische organisatiedruk en ingesleten organisatieroutines. Hierdoor kunnen de onderzoekende en beleidsvernieuwende kanten van de beleidsfunctie ondersneeuwen. Op een hoger abstractieniveau tast het de kennisfunctie van de overheid aan. Dit is sinds de kabinetten Rutte gaande en heeft de overheid meer en meer afhankelijk gemaakt van informatie van buiten, omdat de eigen kennisfunctie is verschaald.

5.3 Burn-out bureaucratie verschijnsel 3: gemeenten werken niet goed samen door drukte

Intergemeentelijk leidt een burn-out bureaucratie ertoe dat ambtenaren de handen vol hebben aan het interne regelwerk binnen de gemeente. Hierdoor gaan kansen verloren om samen, regionaal problemen aan te pakken. Gemeenten zouden meer met elkaar in de regio kunnen doen aan de opvang van statushouders en kennis kunnen uitwisselen. Nu weten gemeenten vaak niet van elkaar wat ze doen omdat hiervoor de tijd ontbreekt. In een stad zijn veel bewoners actief, zoals de waardevolle informele leiders in de wijken. Echter, vanwege de focus op regels en beleid, zijn ambtenaren te weinig in staat om te investeren in een goede samenwerking en aan te bij de leefwereld om zo op waarde te kunnen schatten wat deze personen doen.

Sterker nog, het komt voor dat ambtenaren niet goed overweg kunnen met deze informele leiders, omdat die meestal vanuit een andere logica opereren. Er is geen of weinig tijd voor de gemeente om zich in die logica te verdiepen. Helaas gaan hierdoor kansen verloren om maatschappelijke vraagstukken in meer gezamenlijkheid met bewoners van de stad aan te pakken.

5.4 Burn-out bureaucratie verschijnsel 4: 'overpromise & underdeliver', een recept voor wantrouwen

Bestuurlijk leidt de druk op het gemeentelijke apparaat ertoe dat bestuurlijke ambities, bijvoorbeeld die van de dejuridisering, belemmerd kunnen raken. Politiek kan van alles gewild worden maar als de uitvoerbaarheid ervan niet meer geborgd kan worden, dan levert dat vooral teleurstellingen op en nog meer burn-out verschijnselen. In het bedrijfsleven geldt het adagium "underpromise, overdeliver". Bij de gemeenten lijkt het omgekeerde te gelden, namelijk "overpromise en underdeliver". Dit komt deels door de politieke logica van eerst van alles beloven. Als vervolgens die beloften niet waargemaakt kunnen worden dan levert dat teleurstellingen op.



5.5 Burn-out bureaucratie verschijnsel 5; verruwing van organisatiecultuur

Binnen het ambtelijk apparaat kan de organisatiestress zorgen voor verruwing van arbeidsverhoudingen: mensen krijgen logischerwijs een korter lontje en het werkplezier komt eronder te lijden.

Uiteraard is het ene organisatieonderdeel het ander niet. Het gaat hier om patronen en risico's die kunnen optreden als gevolg van het systemische fenomeen van een burn-out bureaucratie.

Kortom, zo'n burn-out situatie levert een negatieve spiraal op en zet spanning op het vertrouwen van mensen in de overheid en andersom. De bewoner voelt zich niet gezien en gehoord en de overheid voelt zich niet erkend in de complexiteit van alle vraagstukken waar zij gevraagd wordt antwoord op te geven. Afhankelijk van waar je staat, is het allemaal waar.

Gemeente Amsterdam



1256
klachten
ontvangen

857
afgehandeld



Inkomend **1256**
Afgehandeld **857**

Verzoeken per thema

	2023	2022
Stadsdelen	110	132
Werk, participatie en inkomen	153	115
Belastingen	66	93
Onderwijs, jeugd en zorg	114	122
Wonen	34	49
Dienstverlening	48	87
Verkeer en Openbare Ruimte	20	28
Basisinformatie	7	33
WaterNet	47	56
Parkeren	162	125
Grond en ontwikkeling	39	33
Stadsbeheer (Stadswerken, THOR, A&G)	121	90
Overig	335	294

6. Wat ziet de ombudsman aan meer specifieke burn-out verschijnselen bij de gemeente Amsterdam?

De problemen van een burn-out bureaucratie zijn goed af te lezen in de klachten die de ombudsman in 2023 behandelde. Voordat we hierop inzoomen, willen we benadrukken dat, ondanks de druk die op de ambtelijke organisatie van Amsterdam staat, er ook ontzettend veel goed gaat. De gemeente investeert in het verbeteren van de klachtbehandeling en introduceert feedback-loops door middel van betere registratie van klachten. Het leidt ertoe dat bewoners bij dingen die misgaan, vaker kunnen rekenen op goede dienstverlening en zich dus niet geroepen voelen om naar de ombudsman of een rechter te gaan. In zoverre zien we in de klachten voorzichtige eerste effecten van het stedelijk verbeterprogramma rond de Amsterdamse klachtbehandeling. De kwaliteit van de organisatieonderdelen binnen Amsterdam verschilt onderling echter nog wel behoorlijk.

Hieronder hebben we enkele specifieke Amsterdamse burn-out bureaucratie verschijnselen op een rij gezet, zoals die naar voren kwamen uit de klachten die we in het afgelopen jaar behandeld hebben.

6.1 Gerichtheid op stenen in plaats van mensen

In de ruimtelijke sector zien we dat de gemeente Amsterdam in Zuidoost ‘bouwt zonder vertrouwen’, en meer gericht is op de realisatie van een project dan op in het informeren van - en participeren door- bewoners in de bouwopgave. Hier deden we onderzoek naar en schreven een rapportage.

Het onderzoek werd mede op verzoek van de gemeenteraad Amsterdam uitgevoerd. De woningnood levert een grote spanning op tussen snel bouwen en de tijd nemen voor bewoners. De belangen staan haaks op elkaar. Het veranderen van de participatieverordening kan een bevorderende werking hebben. Maar de meer fundamentele vraag is of ambtenaren én voldoende tijd hebben om de bouwopgave tijdig te realiseren én de hooggespannen verwachtingen rond bewonersparticipatie te kunnen waarmaken.

In dit kader heb ik eind 2023 naar aanleiding van aanhoudende klachten van bewoners van Amsterdam een onderzoek uit eigen beweging aangekondigd. Bij grote fysieke projecten en gebiedsontwikkeling ervaren bewoners dat alle aandacht gaat naar 'het project' en/of 'het plan'. Bewoners voelen zich genegeerd: op hun klachten wordt niet of nauwelijks gereageerd. Door hen ervaren (geluids)overlast wordt gebagatelliseerd. En dat gedurende meerdere jaren.



Rapport

Bouwen zonder Vertrouwen

In het rapport 'Bouwen zonder vertrouwen: Uitdagingen bij Participatie in Reigersbos', gepubliceerd door de ombudsman, worden problemen aan de kaak gesteld die zijn ontstaan tijdens het participatieproces rondom de gebiedsontwikkeling in Reigersbos, Amsterdam-Zuidoost. Ondanks pogingen van de gemeente Amsterdam om bewoners te betrekken, heeft het proces geleid tot onvrede onder de bewoners. Zij ondervinden onduidelijkheid over de woningbouwplannen en vinden de verstrekte informatie ontoereikend. Een significant misverstand bleek te bestaan rond het begrip 'hoogbouw', waarbij verschillende partijen er uiteenlopende interpretaties op nahielden.

Het rapport benadrukt de grote afstand tussen de gemeente en de Amsterdammers, waarbij bewoners de indruk hebben dat de plannen al vaststaan ondanks de inspanningen van de gemeente om hen te betrekken. De ombudsman suggereert dat door oprechte interesse in de bewoners en de buurt te tonen, dergelijke misstanden in de toekomst voorkomen kunnen worden. Tevens beveelt hij aan het bouwtempo te verlagen om voldoende ruimte te bieden aan het participatieproces, om zo juridische conflicten achteraf te vermijden. Dit onafhankelijk onderzoek werd uitgevoerd op verzoek van de gemeenteraad.



De opvolging van deze aanbevelingen, veronderstelt dus wel dat er condities zijn voor de de organisatie om hiermee aan de slag te kunnen. De ambtenaren die wij spraken, willen de participatie goed vormgeven, maar weten in een context van bureaucratische burn-out niet altijd goed waar ze zouden moeten beginnen. De gemeente zou kunnen starten met eerlijk en open te zijn daarover.



6.2 Defensieve routines

In 2023 deden we specifiek onderzoek naar aanleiding van klachten van marktondernemers. In het rapport Marktwaarde constateerde de ombudsman dat de gemeente streng was voor ondernemers, bijvoorbeeld bij betaling van marktgeld, maar soepel voor zichzelf als het ging om het volgen van de eigen regels rondom de herindeling van de markten.

Een burn-out bureaucratie heeft weinig ruimte om nieuwsgierig te zijn naar de ander, omdat er gewoonweg weinig mentale ruimte is. Tijdens dit rapport constateerde de ombudsman dat ondernemers geen gehoor kregen bij de gemeente en vastliepen. De houding van de gemeente werd ervaren als top-down en regentesk. Na publicatie van het rapport heeft de gemeente stappen gezet om – samen met ondernemers – verbeteringen door te voeren met als doel dat de Amsterdamse markten weer gaan floreren.

Dat de gemeente de schouders eronder zet, verdient lof en toont kracht. De ombudsman volgt de ontwikkelingen dan ook met aandacht .

Munish Ramlal

“Dat de gemeente de schouders eronder zet, verdient lof en toont kracht.”

Rapport

Marktwaaarde

In het rapport 'Marktwaaarde' wordt gesteld dat de gemeente Amsterdam door het nalaten van herindeling van de markten en het niet naleven van haar eigen verordeningen, heeft bijgedragen aan de achteruitgang van de markten. Dit ondermijnt niet alleen de waarde en sociale functie van deze markten, maar heeft ook geleid tot structurele behandeling van marktondernemers als tweederangsburgers door gemeenteambtenaren. Naar aanleiding van talrijke klachten van marktondernemers, verkregen tijdens bezoeken met zijn 'Ombulance' aan Amsterdamse markten, heeft de ombudsman een onderzoek ingesteld. Het onderzoek onthulde meerdere gevallen van onbehoorlijk gedrag door de gemeente, waaronder het negeren en

slordig omgaan met de inbreng van marktondernemers in participatieprocessen en het twijfelachtig presenteren van onderzoeksgegevens in documenten zoals de Marktvisie 2018-2026. Het rapport benadrukt het gebrek aan professionaliteit binnen de administratieve organisatie van de gemeente en doet aanbevelingen aan de wethouder Economische Zaken om de situatie te verbeteren. De ombudsman benadrukt de noodzaak van constructieve betrokkenheid van marktondernemers bij gemeentelijke plannen en ontwikkelingen, en pleit voor professionalisering van de gemeentelijke aanpak om de markten als sociale ontmoetingsplaatsen te behouden.



6.3 Gemeente zit te veel op eigen waarheid

Soms stelt de gemeente haar eigen logica voorop en verdiept zich te weinig in het probleem van de burger.

Papieren werkelijkheid dominant

Als bewoners iets vertellen dat niet correspondeert met de papieren werkelijkheid, dan wijst de praktijk uit dat de papieren of digitale registratie dominant is. Bijvoorbeeld als een bewoner beweert dat bepaalde stukken in het bestemmingsplan of in het gemeentelijk archief feitelijk niet kloppen. Er is te weinig ruimte om dit uit te zoeken.

Individuele ambtenaren kiezen daar niet bewust voor. Het is een systemisch gevolg van een burn-out bureaucratie. Zo behandelde de ombudsman een klacht over een woning waarvan de gemeente jarenlang volhield dat het een tuin was.

Tijdens de verschillende procedures, die zich jarenlang voortsleepten, is er geen ambtenaar bij de bewoners langsgegaan om de situatie ter plaatse te beoordelen.

Dat was mede het gevolg van tijdgebrek. Achteraf gezien had het de gemeente (en bewoners) veel tijd, geld en energie bespaard als eerder was onderkend dat een schouw ter plaatse duidelijkheid had kunnen geven.

Bewoners worden niet geloofd

Dit zagen we in klachten van bewoners over de bezorging van een belangrijke brief over parkeren. De gemeente had laten weten dat een brief aangetekend verzonden was (en had daar ook bewijs van). Bewoners hielden echter vol dat zij de desbetreffende brief niet hadden ontvangen. De bewoners werden niet geloofd en moesten hun parkeerboetes betalen. Na journalistiek onderzoek bleek echter dat een postbode jarenlang post achter had gehouden in Amsterdam-Zuid. Het klopte dus dat die bewoners de aangetekende post van de gemeente nooit hadden ontvangen. Gelukkig was de gemeente bereid – na tussenkomst van de ombudsman – de parkeerboetes van soms wel honderden euro's kwijt te schelden.

Moraal van het verhaal is dan ook, hoe ongeloofwaardig het soms ook is, dat verhalen toch kloppen. In een burn-out bureaucratie is weinig ruimte voor professionele nieuwsgierigheid. Dat kan verklaren waarom de ombudsman meestal pas de eerste is die zulke klachten opmerkt.

Cognitieve dissonant voor kafkaëske uitwerking erfpachtregels

Dit ziet de ombudsman onder meer in klachten over het erfpachtstelsel. Voor enkelen binnen de gemeente is de logica van het erfpachtstelsel navolgbaar, maar voor de meeste bewoners niet. Zo zagen we dat in een bepaalde buurt de ene bewoner voor eenzelfde schuurtje wel een erfpachtcanon moest betalen en de buurman met een soortgelijk schuurtje niet. Wat hiervan de reden was, werd niet duidelijk. Niet voor de bewoners, niet voor de ombudsman. Toch heeft de gemeente, na interventie door de ombudsman, dit voor de hele buurt rechtgezet.

Het is jammer dat hiervoor een interventie van de ombudsman nodig was om 'het systeem' aan te laten sluiten op de werkelijkheid van de bewoners.



Rapport

Mag ik ff vangen (3x)

In het rapport "Mag ik ff vangen (3x)" wordt door de ombudsman kritiek geuit op het beleid van de gemeente Amsterdam aangaande de dubbele en soms zelfs driedubbele parkeerkosten voor Amsterdammers die binnen de stad verhuizen. Het rapport belicht hoe bewoners onrechtvaardig worden belast tijdens de overgangperiode van adreswijziging, omdat een parkeervergunning pas overgezet kan worden na inschrijving op een nieuw adres, een proces dat tot 10 werkdagen kan duren. Hierdoor zijn bewoners genoodzaakt om dubbel te betalen voor parkeren.

De ombudsman doet voorstellen aan de wethouder Verkeer en Vervoer voor verbeteringen, zoals het verstrekken van een tijdelijke vergunning, het vergoeden van de extra parkeerkosten, het versoepelen van de aanvraagtermijn, en het automatiseren van de aanvraagprocedure. Tot op heden heeft de dienst Parkeren Amsterdam alleen interesse getoond in het verkennen van een snellere aanvraagprocedure, terwijl andere voorgestelde oplossingen zonder alternatieven van de hand zijn geweest. Dit betekent dat bewoners bij een binnenstedelijke verhuizing op extra kosten gejaagd worden die niet goed uit te leggen zijn. De ombudsman zou meer creativiteit en oplossingsgerichtheid toejuichen.



Persoonlijke omstandigheden niet goed opgemerkt

In de jaarbeschouwing over 2022 besteedde de ombudsman al aandacht aan de buitenproportionele boetes voor toeristische verhuur (AirBnB-boetes). Inmiddels heeft de rechter geheel in lijn van de ombudsman geoordeeld dat de boetes disproportioneel zijn. Mede door interventies in 2022 en 2023 van de ombudsman is er een regeling gekomen voor bewoners met een disproportionele AirBnB-boete. Opvallend is dat sommige verzoekers niet werden meegenomen in de regeling, terwijl zij zich juist als eersten bij de ombudsman hadden gemeld. Na een interventie van de ombudsman heeft de gemeente in schrijnende situaties de invordering stilgezet of maatwerk toegepast.

In een burn-out bureaucratie werkt de organisatie vooral met modelmatige werkelijkheden en vallen bijzondere verhalen die eigenlijk om een afwijking van het beleid vragen, tussen wal en schip. Dat kan verklaren waarom de gemeente niet zelf de schrijnende situaties corrigeerde, maar dat dit pas gebeurde toen de ombudsman aan de bel trok.

6.4 Dejuridiseren van grote waarde, maar geen oplossing voor de burnout-democratie

In een burn-out bureaucratie moeten bewoners doorzetten, vechten en veel geduld hebben, wil de gemeente ze horen en met oplossingen komen. Dat is een systeemeffect van een burn-out bureaucratie. Dit effect wakkert vervolgens een ander effect aan, namelijk juridisering. Als bewoners in eerste instantie niet gehoord worden in hun persoonlijke omstandigheden dan gaan ze vaak in bezwaar en beroep. Eerst bij de gemeente zelf, die dan ook in juridisch verweer gaat. Als ze er dan niet uitkomen bij de rechter. Op die manier hopen bewoners wel gehoord te worden. Dit zorgt voor een vechthouding over en weer, met name tussen bewoners in Amsterdam die een advocaat kunnen veroorloven of zelf advocaat zijn.

De oproep van de burgemeester van Amsterdam om te dejuridiseren is van grote waarde. Maar zonder een plan om de burn-out bureaucratie en haar verschijnselen aan te pakken, zou de dejuridisering een beperkt effect kunnen hebben. En dat is zonde. In onze klachten is het effect van het beleidsprogramma 'Bouwen aan Vertrouwen' nu nog te weinig waarneembaar. Het programma beoogt de gemeente meer burgergericht te laten werken, zonder te snel in juridische procedures te geraken. Er is aangekondigd dat de gemeente niet zomaar een zaak voor de rechter brengt. Een mooi streven waar de ombudsman helaas tot nu toe nog niet veel van heeft gemerkt. En van de Amsterdamse bestuursrechter heeft hij begrepen dat deze ook nog geen wezenlijke veranderingen waarneemt.

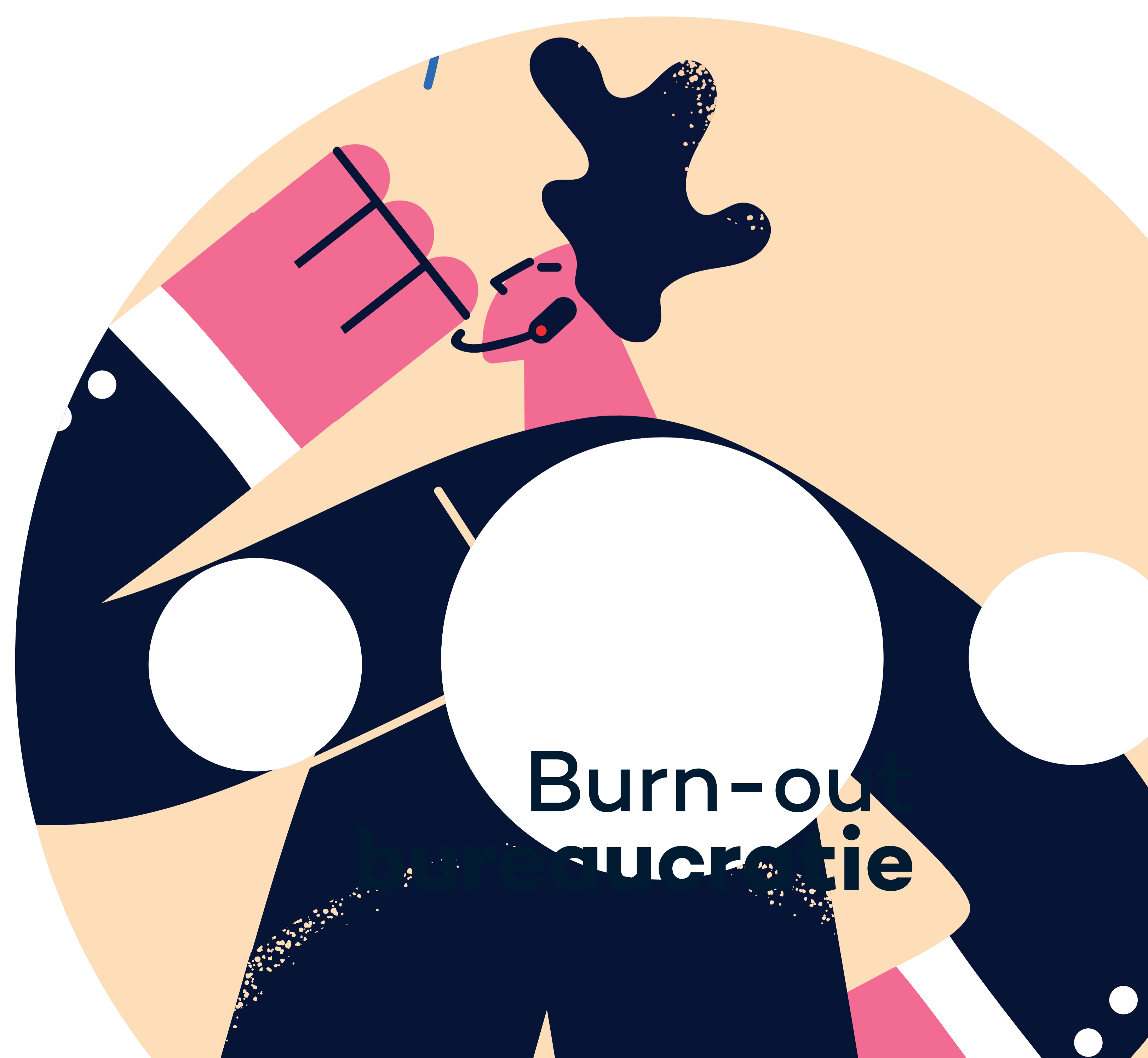
6.5 Nog steeds lang wachten op antwoorden van de gemeente

Uit onze klachten in 2023 blijkt dat mensen met meer ingewikkelde vragen meestal lang moeten wachten op antwoorden van de gemeente. De gemeentelijke telefoondienst 14020 lijkt op zichzelf goed benaderbaar, maar de medewerkers die er werken lopen er tegenaan dat hun collega's van de backoffice niet altijd goed te bereiken zijn. Dit betekent dat de 14020-medewerkers in de dagelijkse praktijk ook vastlopen waardoor zij bewoners met vragen niet goed van dienst kunnen zijn.

Uit een structureel overleg bij de ombudsman waaraan diverse sociaal raadslieden deelnemen, werd duidelijk dat ook zij moeite hebben om inkomensconsulenten van de gemeente aan de telefoon te krijgen.

Deze sociaal raadslieden verrichten in het eerste contact met bewoners bij de buurtteams een belangrijke rol, bijvoorbeeld bij schuldhulpverlening. Zij zouden dus goed gefaciliteerd moeten worden. Mede door het overleg bij het bureau van de ombudsman is dit contact verbeterd.

In 2023 liep de ombudsman met de afdeling CCA (het klanten contact centrum) mee. Dit is de afdeling die verantwoordelijk is voor de gemeentelijke publiekslijn 14020. Hij trof hier enorm veel gedreven ambtenaren aan, met veel praktijkkennis. Deze praktijkkennis kan door de organisatie nog meer worden benut. Initiatieven die de organisatie daartoe momenteel onderneemt, moedigt de ombudsman aan.



6.6 De tijd nemen om te luisteren en het juiste te doen, is er niet in een burn-out bureaucratie

In een bureaucratie beoordelen uitvoeringsambtenaren aan de hand van bepaalde criteria in het ontwerp van een regeling, of iemand in aanmerking komt voor het gevraagde of niet. Hiervoor worden bewijsstukken gevraagd, zoals een salarisstrook of een werkgeversverklaring. In het sociale domein moet beoordeeld worden aan de hand van criteria uit de Wmo, de Participatiewet of Jeugdwet. De druk om snel te beslissen of iemand zelfredzaam is aan de hand van een scoringslijst, verhoogt het risico op het stellen van een diagnose die op de langere termijn minder effectief uitpakt. Om een voorbeeld te geven: wij zien nog te vaak mensen die zorg mijden of als 'zelfredzaam' worden aangemerkt, terwijl ze wel hulp en/of begeleiding nodig hebben.

Door de kwalificatie 'zelfredzaam' dreigen mensen van de radar te verdwijnen met alle gevolgen van dien. Want zodra zij zich weer melden, blijken de problemen soms verergerd te zijn, waardoor een interventie nodig is die (soms) vele malen duurder is.

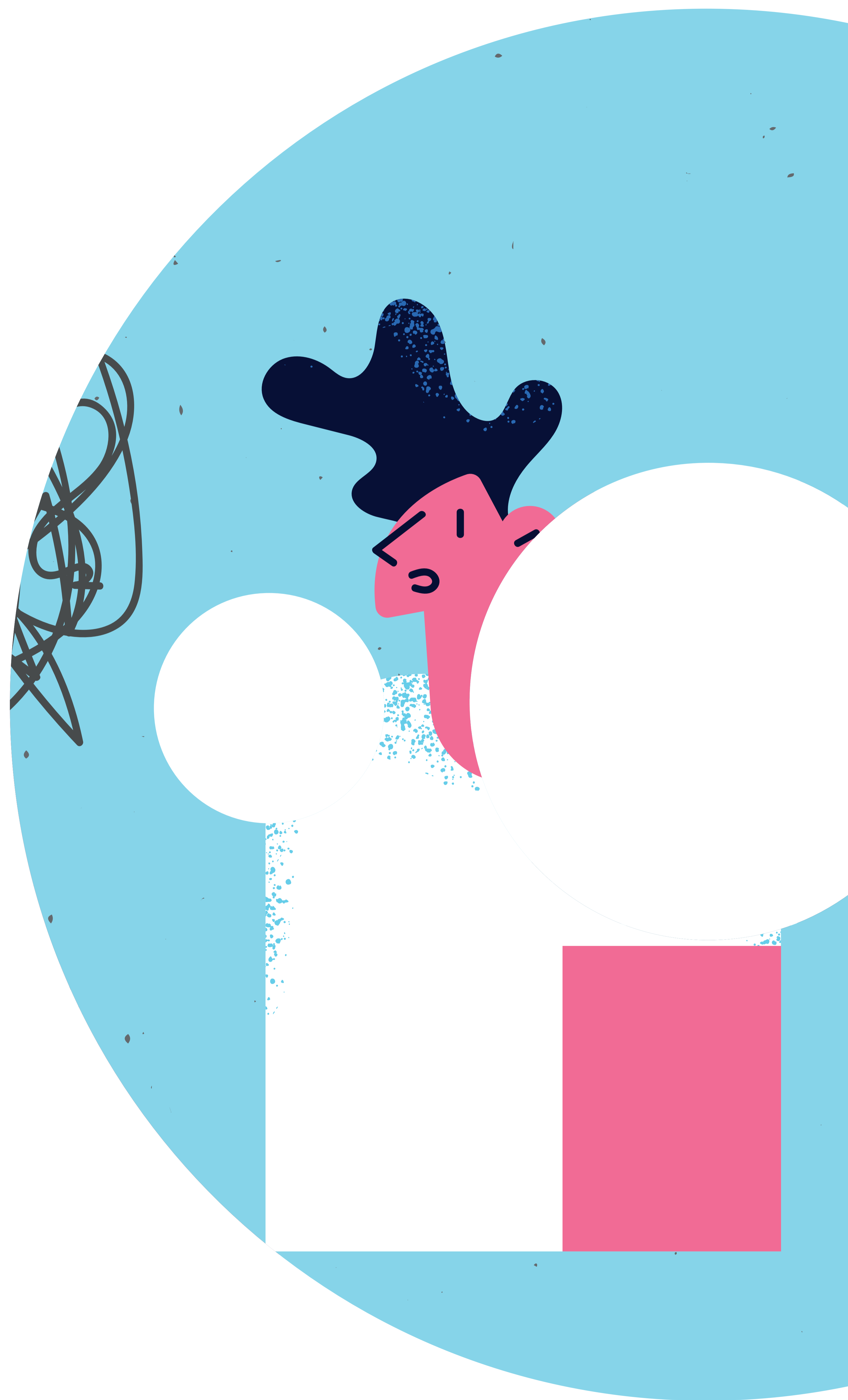
Mede door de burn-out bureaucratie is er geen prikkel aan de voorkant om wat meer tijd te nemen en het op een andere manier te bekijken. Dat ligt niet aan de individuele Amsterdamse ambtenaren; het is het dwingende karakter van een burn-out bureaucratie. Sterker nog, professionals worden er zelf ziek van als ze mensen moeten wegsturen en 'nee' moeten verkopen, terwijl ze zien dat er iets meer nodig is aan de vraagkant maar dat de aanbodkant van het systeem daar niet in voorziet.

In de praktijk 'Op straat'

De focus op het snel beoordelen kan ten koste gaan van het luisteren naar het verhaal van iemand. Een jonge gevluchte vrouw uit Egypte wilde steeds haar verhaal doen bij de gemeente maar kreeg keer op keer te horen dat ze niet haar verhaal wilden horen, maar vooral stukken wilden zien die ze - om redenen waarvoor ze niet de gelegenheid kreeg die uit te leggen - niet had. Hierdoor is ze afgewezen en op straat terechtgekomen, terwijl ze bij het Jongerenloket gewoon hulp zou hebben gekregen als statushouder. Via een Amsterdams raadslid is ze in contact gekomen met de ombudsman. Kort daarna is ze alsnog goed geholpen.



Beter luisteren naar het verhaal van de burger is een goede aanbeveling, maar dat weten de Amsterdamse ambtenaren zelf ook wel. Door structureel te werken in een stressvolle omgeving in een cultuur waarin efficiëntie de norm is - en daarmee niet de tijd om te luisteren - gaat de rek eruit en komen open deuren zoals beter luisteren op de tocht te staan. In het sociale domein treft dat bewoners die al vaak verhoogde stress ervaren in hun leven en zich daardoor niet altijd even goed kunnen uitdrukken. Juist dan is het belangrijk om aandachtig te luisteren en te achterhalen wat er precies aan de hand is. Kort gezegd, de aandacht is soms zodanig vernauwd tot juridische toetsingscriteria, inkomenseisen of andere regelvereisten, dat dit ten koste gaat van duurzame oplossingen en van menselijkheid.



In de praktijk 'Overlast'

Een oudere man lijdt aan ernstige verzamelproblematiek. Vanwege de overlast die hij veroorzaakt is hij al tweemaal zijn woning verloren. Daarnaast lukt het hem niet om zich te houden aan de regels in opvanginstellingen, waardoor hij al jarenlang op en af voor langere periodes op straat leeft. Vanwege de stress van het leven op straat, verergert de verzameldrang van meneer waardoor de man van plek naar plek wordt verdreven door handhaving en politie. Hij ontvangt boete na boete en heeft in verschillende delen van de stad een gebiedsverbod. De problematiek stapelt zich op en het gaat steeds slechter met de man. Zorginstellingen weten zich geen raad met hem, waardoor hij ondanks de zorgplicht en zijn indicatie, niet de zorg en begeleiding ontvangt die hij nodig heeft.

De ombudsman volgt de casus inmiddels drie jaar en constateert op basis van deze casus meerdere gebreken in het systeem die hij bij gemeente en zorgaanbieders teruglegt waarbij het niet oprecht luisteren naar deze man een van de gebreken is. Daarnaast vindt hij voor de man een structurele oplossing voor zijn huisvestingsproblematiek in de vorm van een bootje. Samen met verschillende partijen binnen en buiten de gemeente, kijkt de ombudsman voor een grotere groep vergelijkbare mensen naar creatieve en haalbare oplossingen buiten het systeem om. Er wordt begonnen met een pilot voor een beperkt aantal mensen, waaronder de casus hierboven. De lessen die daaruit geleerd worden, moeten leiden tot een bredere werkwijze. De ombudsman is blij dat er voor deze groep zeer kwetsbare mensen nu een oplossing komt.

6.7 Luisteren in participatietrajecten bemoeilijkt

De ombudsman deed in 2023 onderzoek naar participatieklachten. Hij zag dat een burn-out bureaucratie moeite heeft om zich te kunnen verplaatsen in het bewonersperspectief. Daar is weinig ruimte voor omdat de bestuurlijke opgave van het realiseren van duizenden woningen voornamelijk leidend is. Iedereen die een burn-out heeft meegemaakt, weet dat het luisteren naar de ander dan vrijwel niet lukt. De emotionele kant bij bewoners over het verlies van hun vertrouwde omgeving, tijdelijk afgesloten wegen die (veel) extra reistijd met zich meebrengt of de betaalbaarheid van nieuwe woningen, komt niet over en is minder top of mind. Het gebrek aan ruimte, soms letterlijk zichtbaar in de stad, zorgt voor conflict, juridische procedures, klachten en vertragingen en frustraties. Het veranderen van de participatiesprocedures,

zoals het bijstellen van een verordening, verandert nog niet de psychologische dynamiek en het grote risico op allerlei misverstanden tussen onderdelen van de gemeente en in het contact met bewoners. Deze problematiek is niet per se voorbehouden aan Amsterdam. Door de dichte structuur van de stad en de grote betrokkenheid van bewoners bij hun stad, vallen de klachten ons daar wel meer op.

6.8 Herstelaanpak toeslagen dreigt vast te lopen

Bij het herstel van het toeslagenschandaal ziet de ombudsman dat de buurtteams op dezelfde burn-out bureaucratische beoordelingswijzen zitten. Dit kan leiden tot het nodeloos minutieus beoordelen van aanvragen (zoals voor een fiets of verf om het huis op te knappen), aan de hand van criteria en bewijsstukken. Een burn-out leidt ertoe dat hoofd- en bijzaken niet meer

goed uit elkaar gehouden kunnen worden. Dit levert snel energievretende discussies op, terwijl de gedupeerden focus en energie nodig hebben voor het verwerken van trauma's. En wat nodig is om de draad weer op te pakken. Het vergt ook specialistische ervaringskennis ('bron-kennis'), psychologische deskundigheid en creativiteit. In de burn-out bureaucratie is men niet ingesteld op dit type dienstverlening. Hierdoor kunnen medewerkers bij de buurtteams makkelijk vastlopen, omdat specialistisch werk moet worden gecombineerd met meer algemene, bredere taken. Dit zorgt ook voor burn-out klachten bij de ambtenaren zelf. De ombudsman ziet dat de gemeente Amsterdam politiek en bestuurlijk alle zeilen bijzet. Daarom neemt hij vooralsnog een monitorende positie in.

Dag van de Burger

Op 21 maart vond de Dag van de Burger plaats. Ter gelegenheid hiervan organiseerde de ombudsman een filmavond in de Balie te Amsterdam, waar de film 'Alleen tegen de Staat' werd getoond, gevolgd door een kort nagesprek.

De ombudsman ontvangt met enige regelmaat klachten van gedupeerde ouders, die zich beklagen over de ondersteuning van de overheid om hun leven weer op de rit te krijgen. Om aandacht te vestigen op het probleem dat de ondersteuning echt nog niet klaar is, en om bewustzijn te organiseren over de consequenties van deze ramp in het openbaar bestuur, nodigde de ombudsman juist ook raadsleden, ambtenaren, wethouders en burgemeesters uit. Na de film sprak de ombudsman met enkele Amsterdamse raadsleden en ambtenaren over een eigen locatie voor toeslagengedupeerden in Zuidoost, naar het voorbeeld van Almere. De ombudsman faciliteerde de raadsleden via zijn netwerk. Dit leidde uiteindelijk tot het indienen van een motie en een jaar later tot een locatie voor Amsterdamse toeslagengedupeerden. Zo wordt voorkomen dat signalen onopgemerkt blijven en leiden tot klachten. Een mooi voorbeeld van hoe raadsleden en de ombudsman met elkaar kunnen samenwerken, ieder vanuit hun eigen rol.

6.9 Doorbraakteam doet goed werk, maar lost het structurele probleem niet op

Bij veel zaken van Amsterdammers spelen meerdere organisaties een rol, zo zijn in overlastzaken onder andere het meldpunt zorg- en woonoverlast, de GGD, de politie e.a. betrokken. Omdat de ketenpartners vrijwel allemaal overbelaste instanties zijn, lukt het niet altijd om oplossingen te vinden. Dan wordt het Amsterdams Doorbraakteam ingeschakeld: een klein team van ambtenaren dat ingezet kan worden bij een vastgelopen kwestie waar snel een oplossing zou moeten komen. Het Doorbraakteam kan echter ook overbelast raken. Ondanks dat het team voortreffelijk werk verricht, biedt het in de ogen van de ombudsman geen oplossing voor het meer structurele onderliggende probleem van overbelasting. Zo zijn er meer goede initiatieven binnen de gemeente Amsterdam, zoals de Amsterdamse maatwerkmethode

en de paarse knop voor bureaucratisch alarmerende casuïstiek. Het zijn noodgrepen waarmee de structurele problemen die er aan ten grondslag liggen niet opgelost worden. Als een situatie van een bewoner al richting het Doorbraakteam gaat, is er al het nodige bureaucratisch leed aan vooraf gegaan. Soms is er bij de bewoner opluchting, dat 'het nu opgelost gaat worden'. Maar het Doorbraakteam heeft zelf ook te maken met de defensieve routines van woningcorporaties, politie en andere organisaties in het vlottrekken van de publieke dienstverlening aan de bewoner. Dat komt niet doordat die andere organisaties niet willen samenwerken; het komt door de overbelastingen van al deze publieke organisaties; die leiden tot burn-out in de ketensamenwerking. Als het dan wel lukt, geeft dat wel veel- en terechte voldoening.

6.10 Bedrijfsvoering hapert

Een van de behoorlijkheidsnormen uit de behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman is 'goede organisatie'. Dat helpt de overheid zelf om regie en overzicht te hebben. Uit onze klachten blijkt echter dat de gemeente moeite heeft om te voldoen aan Woo- en AVG-verzoeken van bewoners; informatie bevindt zich op verschillende plekken in de organisatie en het kost ambtenaren vervolgens enorm veel tijd en energie om deze informatie boven tafel te krijgen. Hierdoor kunnen mensen het idee krijgen dat de gemeente informatie achterhoudt.

Daarnaast kost het betalen van allerlei dwangsommen bij het niet tijdig beslissen de gemeente veel geld. Geld dat ook anders besteed had kunnen worden, bijvoorbeeld aan betere ICT. De ombudsman ziet dat de organisatie hard haar best doet om de bedrijfsvoering op orde te brengen. De observatie van de ombudsman is dat er een meer structurele reden is waarom het lastig lijkt om in control te komen.

Brief 'AVG'

Vrijwel alle gemeenten digitaliseren hun dienstverlening in een snel tempo. Dit levert ook allerlei nieuwe vragen op over de bescherming van gegevens van bewoners. De gegevens die bewoners bijvoorbeeld leveren aan een buurtteam over gezondheid, financiën of familieomstandigheden, moeten beschermd worden. Een manier om die gegevens te beschermen aan de voorkant, is om als gemeente ook te investeren in deugdelijke eigen risicomanagement. Toen de ombudsman in een gesprek met de functionaris gegevensbescherming (FG) van Amsterdam duidelijk werd, dat hij AVG-toezicht en AVG-uitvoering moest combineren, schreef de ombudsman in een korte brief aan het college dat hij zijn ernstige bedenkingen had tegen deze combinatie.

De gemeente is heel groot en verwerkt ontzettend veel gegevens, dus in deze context zou je niet moeten willen dat die taken gecombineerd worden, zelfs al is het een tijdelijke situatie. De gemeente Amsterdam heeft vervolgens direct actie ondernomen en de situatie verbeterd. De hoofdstad heeft een voorbeeldfunctie in het land, en onder functionarissen gegevensbescherming heeft het Amsterdamse incident geholpen om duidelijk te maken dat de rol niet zomaar gecombineerd kan worden met allerlei andere werkzaamheden, zeker niet als die gaat over de privacy compliance uitvoer binnen de organisatie.

In de praktijk 'Waternet'

Een inwonster van Amsterdam ondervond problemen met Waternet vanwege een niet-geregistreerde watermeter in haar koopappartement. Ondanks een investering van 1.500 euro voor aanpassingen ten behoeve van de installatie, bleef de meter ongeregistreerd, waardoor de vrouw werd gefactureerd op basis van de grootte van haar woning in plaats van haar werkelijke waterverbruik. Dit was nadelig voor haar, aangezien ze alleen woont. Na tussenkomst van de ombudsman werd haar waterrekening aangepast naar een tarief voor eenpersoonshuishoudens, maar factureringsproblemen bleven voorkomen.

Ondanks een poging tot genoegdoening van Waternet in de vorm van een cadeaubon van vijftwintig euro, overweegt de vrouw juridische stappen vanwege de aanhoudende registratieproblemen en de financiële lasten die zij heeft moeten dragen.



Niks doen is geen optie

Als de structurele overbelasting van de gemeenten zoals Amsterdam niet wordt aangepakt, dan zullen de burn-out verschijnselen verergeren. De bron van de problematiek moet worden aangepakt, ook bij andere grote gemeenten zoals Almere en Zaanstad. Bewoners die het meest afhankelijk zijn van de gemeente voor bijvoorbeeld zorg en wonen kunnen hier de meeste baat bij hebben.

Aangezien er flinke ontwikkelingen op gemeenten afkomen, zoals de vergrijzing en toenemende armoede zal er nog meer gevraagd worden van gemeenten. Dit leidt tot een situatie die niet langer houdbaar is. Dit zou de nieuw te vormen regering en de Tweede Kamer moeten aansporen om te investeren in het toekomstbestendig maken en -houden van de gemeentelijke bestuurslaag. Niks doen is geen optie. Mensen zakken door het ijs. Denk aan het recht op onderwijs voor kinderen die steeds vaker thuiszitten; of het recht om mee te doen in de maatschappij voor iemand met een chronische beperking. Of jongeren die geen woning kunnen vinden en makkelijk dakloos kunnen raken.

7. Conclusie

Sinds de decentralisatie in 2015 heeft de gemeente Amsterdam te veel op het bord liggen, zonder de over de noodzakelijke (vrije) middelen te beschikken om dit op te lossen. De organisatie zet constant alle zeilen bij om de taken naar behoren uit te voeren. Dit heeft ertoe geleid dat de organisatie een burn-out bureaucratie is geworden, met eigen systemische problematiek. Ogenschijnlijk lijkt de gemeentelijke organisatie redelijk te functioneren; er zijn uit de klachten bij de ombudsman ook verbeteringen te zien en veel gaat goed. Dat geldt in het bijzonder voor wat meer eenvoudige dienstverlening. Dat verdient lof, want ondanks de geschetste burn-out context, is de organisatie tot veel in staat. Dat komt doordat menig ambtenaar ondanks een haperende ICT en het langs elkaar heen werken in de grote organisatie blijft doorzetten en er het beste van maakt. Ook dat verdient complimenten.

Tegelijkertijd is er wel wat aan de hand; uit de klachten bij de ombudsman blijkt dat de situatie van burn-out bureaucratie serieus effecten heeft op hoe bewoners de gemeente ervaren op het moment dat zij meer nodig hebben dan bijvoorbeeld een verlenging van een rijbewijs.

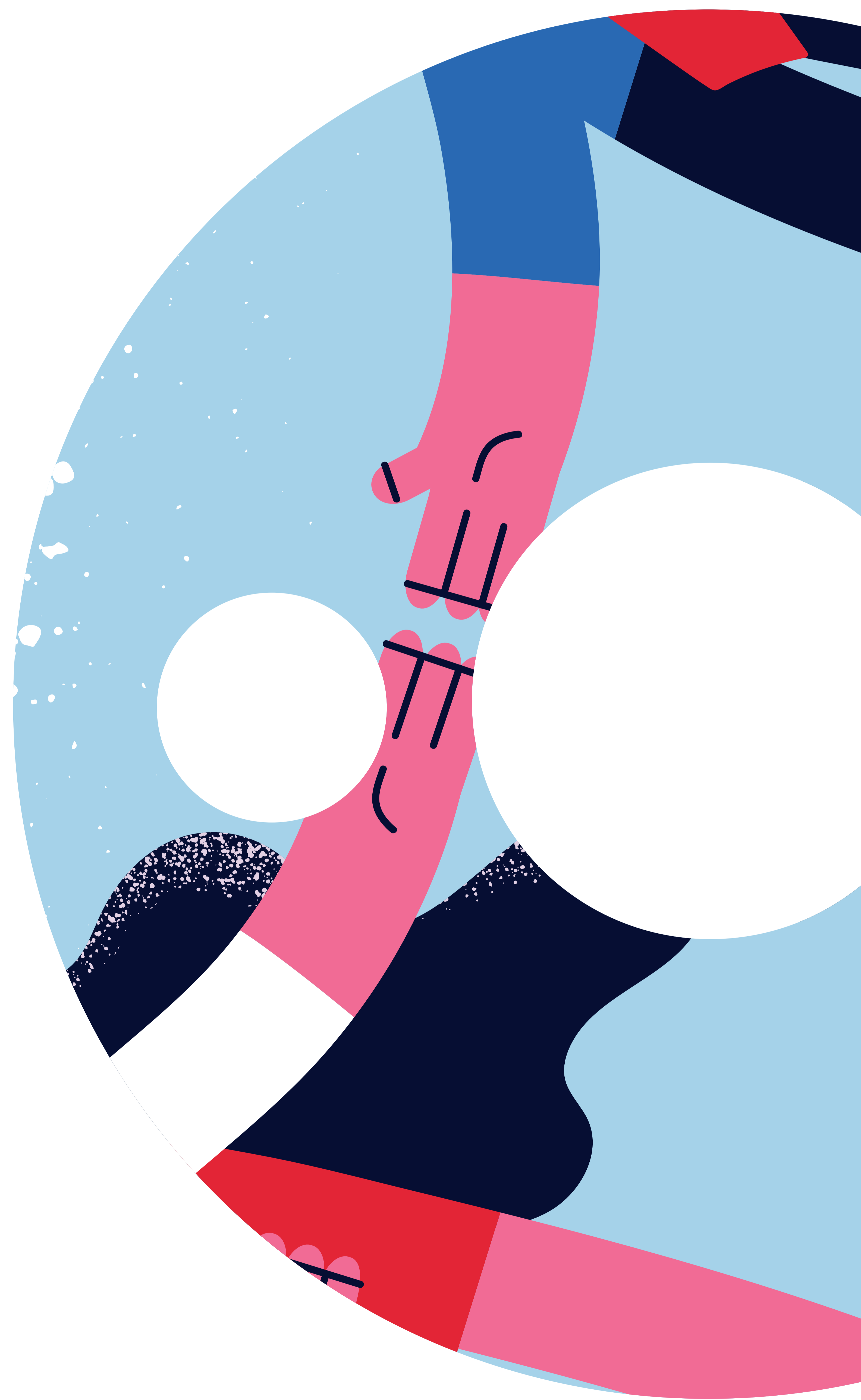
Bewoners die overlast ervaren blijven zich melden bij de gemeente, zonder dat de gemeente besef heeft van hun bureaucratie leed. Dat is niet toe te rekenen aan individuele ambtenaren of bestuurders. Dat is zeker niet de portee van deze beschouwing. De problematiek die wij waarnemen is systemisch van aard. Ontstaan doordat de gemeenten in een mission impossible zijn gestort door de rijksoverheid. Weliswaar richten wij ons als ombudsman tot het Amsterdamse stadsbestuur

in het kader van onze klachtbehandeling en bevoegdheid, de geschetste problematiek laat zien dat oplossingen voor een deel ook op andere plekken zoals in Den Haag, liggen. Het wijzigen van allerlei specifieke Haagse uitkeringsregelingen naar meer generieke regelingen kan helpen. Hierdoor hoeft er minder tijd te gaan naar verantwoording over de rechtmatige inzet van middelen. Dit kan het krampachtig focussen op hokjes en potjes ten dele verlichten en handelingsruimte bieden om in de uitvoering meer te doen wat nodig is.

De kritiek van de ombudsman richting de gemeenten waar we voor werken, is wel dat iemand regie moet pakken, omdat het anders verder vastloopt. Dat schaadt niet alleen de bewoner die de overheid nodig heeft, maar ook de ambtenaar die zich wil inspannen voor een mooie, leefbare stad. Deze druk kan zo groot worden, dat dit het goede samenspel tussen ambtenaren onderling, met informele leiders in de wijken, met een ombudsman of met gemeenteraadsleden wordt verstoord. Kortom, we hebben samen wat op te lossen!

Munish Ramlal

“We hebben samen wat op te lossen.”



8. Aanbevelingen

1. Neem als hoofdstad het voortouw om de gemeentelijke bestuurslaag bij de regering en de Tweede Kamer (financieel) gezond te maken en accepteer geen genoeg (meer) met taken die niet uitvoerbaar zijn.
2. (Her)ontwerp als Rijksoverheid rijksuitkeringen aan gemeenten (SpUks), zodat deze regelingen uitgaan van vertrouwen in gemeenten. Zorg ervoor dat ze meer ruimte krijgen om te doen wat nodig is binnen de gemeente en leg ze minder verantwoordingsverplichtingen op.
3. Stel een bureaucratisch noodnummer in. Bijvoorbeeld als snelkeuzetoets voor bewoners die naar 14020 bellen. “Heeft u een noodsituatie, toets dan 1”.
4. Onderzoek of de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de gemeente goed vindbaar is en check of de informatievoorziening klopt, zodat bewoners niet meteen bij de ombudsman terecht komen en terugverwezen moeten worden.

5. Zorg voor een klachtenrapportage per kwartaal, die besproken wordt in de gemeenteraad. Op die manier houdt de gemeente overzicht.
6. Organiseer jaarlijks een verplichte dag van de ambtseed. Bespreek dilemma's rond het dienen van de gerechtigheid en de Amsterdammers en nodig daarbij bewoners uit.



**Burn-out
bureaucratie**



Jaaroverzicht 2023
Kinderombudsman

Voorwoord Annemarie Tuzgöl- Broekhoven



Bij de publicatie van deze jaarbeschouwing zitten mijn eerste maanden als Kinderombudsman en plaatsvervangend ombudsman erop. In die periode heb ik mij ingelezen, kennisgemaakt, deelgenomen aan bijeenkomsten en natuurlijk met professionals, ouders én kinderen gesproken. Ik was aanwezig bij de bespreking van het advies van de Kinderraad in de Amsterdamse gemeenteraad over het onderwerp klimaat en duurzaamheid. Op 20 november 2023 vierde ik met Amsterdamse kinderen de internationale dag voor de rechten van het kind. Ik heb aandachtig geluisterd naar wat kinderen vertelden over wat zij in de dagelijkse praktijk meemaken.

Leuke dingen en soms minder leuke dingen. Over de sportvereniging, hobby's, huiswerk, maar ook over pesten, buitengesloten worden, stress op school, of 'gedoe thuis'. Er waren kinderen die met mij wilden nadenken over onderwerpen waaraan de Kinderombudsman naar hun mening aandacht moet besteden én over hoe de Kinderombudsman beter vindbaar kan zijn voor kinderen in de metropool Amsterdam. Want helaas weten nog te weinig kinderen dat er in Amsterdam een Kinderombudsman is bij wie zij met hun vragen of problemen terecht kunnen. Dat moet én kan beter.

In de (kennismakings)gesprekken met (gemeentelijke) instanties maar ook bij (evaluaties van) casuïstiek viel het mij voorts op dat professionals en instanties overbelast lijken te zijn. Zij hebben wel de intentie om belangen van kinderen voorop te stellen maar doordat zij zoveel ballen in de lucht moeten houden, wordt hier in de praktijk helaas nog wel eens aan voorbijgegaan. Ik zou graag willen dat hiervoor structurele oplossingen komen, zodat kinderrechten – in de waan van de dag - niet worden vergeten.



Over de Kinderombudsman Metropool Amsterdam

De Kinderombudsman let erop dat rechten van kinderen worden nageleefd. Zij doet dit door kinderrechten onder de aandacht te brengen en door klachten en meldingen van kinderen, hun ouders/verzorgers én professionals te behandelen. Die klachten gaan veelal over jeugdhulp, leerplicht, leerlingenvervoer en huisvestingsproblematiek. Zij toetst daarbij aan behoorlijkheids-vereisten en het Kinderrechtenverdrag.

Een belangrijk kinderrecht uit dat verdrag is dat kinderen het recht hebben om te worden gehoord. Ook moet hun belang worden meegenomen in besluitvorming en zij moeten daar ook op een juiste manier over worden geïnformeerd. Helaas wordt er nog te vaak óver kinderen gepraat in plaats van mét. Of wordt er beleid gemaakt - en uitgevoerd - zonder dat het belang van het kind de eerste overweging is.

De Kinderombudsman zal deze punten blijvend onder de aandacht brengen. Volwassenen hebben de taak ervoor te zorgen dat deze en andere kinderrechten worden nageleefd.

De Kinderombudsman doet het werk niet alleen. Met haar team zorgt ze ervoor dat kinderen en jongeren, hun ouders en andere betrokkenen worden geholpen. Dat doet zij door klachten en signalen op te nemen, een onderzoek in te stellen, te bemiddelen of door te verwijzen naar de juiste instantie. De Kinderombudsman is via de email, Whatsapp en telefoon bereikbaar. Ook is er een wekelijks spreekuur op onze locatie in Amsterdam en maandelijks in Almere en Zaanstad.

Hoewel deze beschouwing bedoeld is om terug te kijken, wil ik ook de kans benutten om alvast vooruit te blikken. Ik zal mij in de komende jaren – net als mijn voorganger – inzetten voor kinderen die onvoldoende in beeld zijn bij instanties en opgroeien in een onveilige omgeving. In 2024 richt ik mij op een aantal concrete onderwerpen. Ik noem in dit verband de kinderrechtscan naar discriminatie en racisme; interventies rond dakloze gezinnen; onderbenutting van voorzieningen door gezinnen die rond of onder de armoedegrens leven; en (jeugd)participatie bij de inrichting van de openbare ruimte.

Jaaroverzicht 2023

In 2023 is de Kinderombudsman ruim honderd keer benaderd met vragen, hulpverzoeken, signalen en klachten. Ongeveer een kwart had betrekking op huisvestingsproblematiek. Een kwart ging over onderwijs gerelateerde zaken. De helft van de meldingen had betrekking op diverse aspecten van jeugdzorg, met een significant aantal zaken die waren gerelateerd aan jeugdbescherming en andere jeugdinstellingen.

Daarnaast ontvingen wij meldingen van bewoners over problemen rond scheiding- en omgang, schulden- en armoede, psychiatrische problematiek en huiselijk geweld. Meldingen die weliswaar niet altijd tot een klachtbehandeling leidden, maar die wel een indicatie geven waarmee mensen in de dagelijkse praktijk worstelen. Samen vormen alle signalen die de Kinderombudsman ontvangt de basis voor een dialoog met betrokken instanties.



**Over welke onderwerpen
werd het meeste
contact opgenomen?**

1. Jeugdhulp

Klachten en meldingen over jeugdhulp zien op verschillende onderwerpen. Veel klachten gaan over de lange wachtlijsten voor (gespecialiseerde) jeugdhulp; over het gebrek aan inspraak over welke zorg passend is, of over bejegening. Soms zijn ouders het niet eens met de werkwijze van een hulpverlener of gezinsmanager of zij stellen vragen of doen een melding bij de Kinderombudsman over een ondertoezichtstelling of uithuisplaatsing.² Er komen bij ons relatief veel klachten binnen over feitelijke onjuistheden in dossiers. Ouders klagen erover dat instanties verhalen één-op-één overnemen zonder deze te verifiëren. En als zij vervolgens aantoonbare onjuiste informatie uit een dossier willen laten schrappen dan lukt dat niet altijd.

Het aanvragen van een Persoons Gebonden Budget (PGB) voor jeugdhulp via het Ouder- en Kindteam (OKT) blijkt in de praktijk ook voor problemen (en klachten) te zorgen.

Ouders weten soms niet hoe zij een PGB kunnen aanvragen en ervaren onvoldoende deskundige ondersteuning daarbij. Bij het toekennen van jeugdhulp in de vorm van Zorg in Natura (ZiN) weten mensen meestal niet waar zij precies recht op hebben omdat zij hierover geen besluit ontvangen. In hoeverre is de rechtsbescherming voor ouders dan voldoende geborgd? De Kinderombudsman maakt zich hier zorgen over, en zij niet alleen. Ook Cliëntenbelang en het Jeugdplatform trekken hierover regelmatig aan de bel.

Wij signaleren voorts dat het voor bewoners niet altijd duidelijk is waar zij terecht kunnen met vragen, problemen en klachten, zeker als sprake is van uitbestede taken. Wie is dan waarvoor verantwoordelijk? Voor bewoners is dat niet altijd even duidelijk.

Zeker als meerdere instanties bij de uitvoering zijn betrokken en de gemeente steeds meer op afstand staat. Bewoners ervaren een overheid die steeds meer uit het zicht raakt. Als zij problemen hebben of willen klagen, dan weten zij niet bij wie.

Annemarie Tuzgöl-Broekhoven

“Kinderen moeten kunnen meepraten, ze moeten gezond opgroeien en ze moeten zich veilig voelen.”

In de praktijk 'Website'

Een vader die een klacht wilde indienen over een medewerker van Veilig Thuis, klaagde er bij de Kinderombudsman over dat de klachtenprocedure voor hem volstrekt onduidelijk was. Hij was naar eigen zeggen 'in een labyrint van procedures verzeild geraakt'. Zeker nadat hem meermalen onjuiste informatie was verstrekt. Zo was hij verwezen naar een klachtenfunctionaris; een externe klachtencommissie; en uiteindelijk naar een geschillencommissie. Omdat hij er zelf niet meer uitkwam meldde hij zich bij de Kinderombudsman. Die concludeerde dat de betrokken instanties, waaronder Veilig Thuis en GGD, de vader beter hadden moeten informeren en moeten verwijzen. Zij gaf de GGD in overweging de website te herzien. Dit, omdat de informatie over de klachtenprocedure afweek van wat op de website van Veilig Thuis stond beschreven. Hierop heeft de GGD de website aangepast.



2. Huisvesting

Voorts ontvangen wij met regelmaat klachten en hulpvragen van gezinnen die dakloos zijn geraakt. Voor deze gezinnen - die vaak in een kwetsbare situatie verkeren - vragen wij al jaren bijzondere aandacht. Vanwege de toename van het aantal schrijnende gevallen dat zich tot haar wendde, schreef de Kinderombudsman op 23 mei 2023 - samen met Bureau Straatjurist - de gemeenteraad van Amsterdam een zorgenbrief. Hierin verzocht zij de gemeente de bezuinigingen op de noodopvang - en de aanscherping van de criteria voor de toegang van de noodopvang - te heroverwegen. Hoewel er begrip is voor de enorme opgave die de gemeente heeft en voor de complexiteit van het probleem, is er nu een humanitaire ondergrens bereikt, zo stelde de Kinderombudsman.

Ze heeft zorgen over onder meer het ontbreken van regie bij de betrokken instanties, het gebrek aan maatwerk, goede begeleiding en het kennisniveau van sommige betrokken hulpverleners en ambtenaren, de strikte interpretatie van toegangseisen (met name regiobinding) en het scheiden van ouders en kinderen op basis van woonproblematiek. Naar aanleiding van deze brief heeft de gemeenteraad een aantal moties aangenomen. Deze zagen op het beter in kaart brengen van de omvang van de groep dak- en thuislozen gezinnen en het verbeteren van de hulp aan deze doelgroep vanuit de buurtteams.



Thuisloze gezinnen

Vanwege de toename van het aantal schrijvende gevallen dat zich tot haar wendde, schreef de Kinderombudsman op 23 mei 2023 – samen met Bureau Straatjurist – de gemeenteraad van Amsterdam een zorgenbrief. Hierin verzocht zij de gemeente de bezuinigingen op de noodopvang – en de aanscherping van de criteria voor de toegang van de noodopvang – te heroverwegen.

Zie ook: 'Kinderombudsman: brief aan gemeenteraad Amsterdam over noodopvang dakloze gezinnen'



De (Kinder)ombudsman maakt zich zorgen over de zogenaamde Chavez gezinnen, die door hun Nederlandse kinderen verblijfsrecht hebben, maar niet aan het vereiste van regiobinding voldoen. Hierdoor vallen zij buiten de reguliere opvang. Een aantal van deze gezinnen verblijft langdurig in 'een onveilig netwerk'. Hierdoor worden rechten van kinderen ernstig geschaad. Samen met de gemeente Amsterdam heeft de Kinderombudsman dit probleem bij de staatssecretaris en bij het kabinet aangekaart. Gezamenlijk hebben zij aangedrongen op een regeling die de opvanglast landelijk verdeelt en niet alleen niet alleen bij grote steden legt. Wij zullen ons blijven inzetten voor een menswaardige opvang voor deze gezinnen en – waar nodig – pleiten voor maatwerk. Medio 2024 publiceert de Kinderombudsman een rapportage met verbetervoorstellen ten aanzien van de noodopvang gezinnen.

In de praktijk 'Geen veilige slaapplek'

Een jonge vrouw van 22 en haar vier maanden oude baby worden door een oplettende burger opgepikt uit een bushokje. Het meisje blijkt vertrokken te zijn uit haar studentenwoning nadat er bedreigd wordt met ontruiming. Ze verblijft her en der, maar kan geen slaapplek meer vinden. De vader van het kind is niet in beeld en de vrouw heeft al jaren geen contact meer met haar familie. Via de buurtapp wordt er een tijdelijke plek voor twee weken bij iemand thuis gevonden. Maar omdat de politie inmiddels ook op de hoogte is van de zaak, wil de verhuurder niet meer dat het meisje daar slaapt. De politie schat de plek bovendien niet veilig in. Het meisje heeft wel binding, maar opvang krijgt ze voorlopig niet omdat de gemeente

de plek wel voldoende veilig acht. Daar ontstaat een meningsverschil tussen de gemeente en de politie. Ook de ombudsman wordt ingeschakeld. De politie brengt moeder en baby bij gebrek aan een plek, naar de Stopera.

Uiteindelijk is de gemeente bij wijze van uitzondering bereid om moeder en baby voorlopig op te vangen.



3. Onderwijs

De gemeente heeft een aantal specifieke taken als het gaat om het zorgen voor onderwijs. Zo controleert de gemeente dat kinderen geen achterstanden oplopen; biedt zij in specifieke gevallen leerlingenvervoer aan en ziet erop toe dat de Leerplichtwet wordt nageleefd.

Klachten en meldingen die de Kinderombudsman over het onderwerp onderwijs ontvangt zien veelal op situaties waarbij het niet lukt om een kind passend onderwijs te bieden. Het gaat hierbij om kinderen die extra zorg nodig hebben of om kinderen met gedrags- en/of leerproblemen. Het gevolg is dat deze kinderen langere tijd niet naar school gaan omdat zij moeten wachten op een plekje in het speciaal onderwijs, of op een indicatie.

De Kinderombudsman signaleert, net als de gemeentelijke Kinderombudsman van Rotterdam en de Nationale Kinderombudsman dat het aantal klachten over (langdurig) thuiszitten toeneemt. Zij maakt zich hier zorgen om en zal hier in 2024 – al dan niet gezamenlijk met de andere kinderombudsmannen – bijzondere aandacht voor vragen.

Naast klachten over thuiszitten ontvangen wij klachten over leerlingenvervoer. Ouders klagen erover dat de gemeente soms te strenge criteria hanteert om voor leerlingenvervoer in aanmerking te komen. Ook klagen zij erover dat hun kind (te) lange ritten moet maken of (te) laat wordt opgehaald. Hierdoor arriveert hun kind niet tijdig op school.

Overige zaken waarover relatief vaak contact werd opgenomen

De Kinderombudsman ontving eveneens meldingen van ongeveer twintig Amsterdamse gedupeerden van het kinderopvangtoeslagschandaal. Hoewel deze zaken over het algemeen niet als tweedelijnsklachten werden behandeld, werden de signalen verzameld en besproken met betrokken afdelingen. Tevens werd advies gegeven over mogelijke vervolgstappen.

Tot slot

Ouders die bij de Kinderombudsman aankloppen ervaren soms belemmeringen op meerdere terreinen: schulden en armoede; psychiatrie; huisvestingsproblemen; jeugdzorg en/of onderwijs. Hoewel er wel steeds vaker wordt getracht integraal te werken waardoor bestaande problemen vanuit een gezamenlijk perspectief zouden moeten worden opgelost, is de dagelijkse uitvoeringspraktijk dat verschillende loketten nog te veel gescheiden van elkaar functioneren.

Hierdoor wordt per (zorg)domein bepaald welke hulp of ondersteuning nodig is. Te verkokerd en aanbodgericht, terwijl ouders juist behoefte hebben aan iemand die domein-overstijgend handelt en regie voert. En iemand die vraagt: 'wat heb je nodig?'

In de praktijk 'Thuiszitter'

Ouders nemen contact op met de Kinderombudsman omdat hun zoon is vastgelopen op de basisschool. Er zou plek zijn op het speciaal onderwijs, maar ouders wachten al een hele tijd op een toelaatbaarheidsverklaring (TLV) terwijl de diagnose reeds beschikbaar is. Ouders maken zich grote zorgen over het welzijn van hun zoon. Hij gaat al langere tijd niet naar school en hij heeft vrijwel geen contact meer met zijn klasgenootjes. Zij voorzien dat de plek die er is voor hun zoon op het speciaal onderwijs, straks vergeven is, omdat de TLV zo lang op zich laat wachten. Zij vragen de Kinderombudsman te interveniëren. Na interventie door de Kinderombudsman wordt de TLV alsnog redelijk snel verkregen en kan het jongetje de plek op het speciale onderwijs verzilveren.



In de praktijk ‘Leerlingenvervoer’

Een moeder deelt een signaal over het Leerlingenvervoer in Amsterdam. Zij vindt het onacceptabel dat haar zoon voor een ritje van 20 minuten ongeveer anderhalf uur moet reizen om op school te komen. De busrit is zwaar voor hem. Hij draagt een medisch korset en kan moeilijk in het busje komen. De moeder klaagt erover dat het desbetreffende vervoersbedrijf weinig flexibel is, onjuiste of tegenstrijdige informatie verstrekt, geen maatwerk levert en niet wil meedenken als er sprake is van een noodgeval. Zij schreef onder meer in haar verzoekschrift aan de Kinderombudsman: “Regels en procedures lijken boven menselijkheid te staan. Dit is niet wat de stad Amsterdam moet willen. Buiten de kaders denken en denken in oplossingen zou veel leed besparen. (...) Dit gaat over een structureel probleem.”

De Kinderombudsman heeft de moeder bedankt voor het signaal en deze besproken met betrokken organisaties.



Gemeente Almere



116
klachten
ontvangen

76
afgehandeld



Inkomend **116**
Afgehandeld **76**

Verzoeken per thema

	2023	2022
Sociaal Domein	29	25
Fysiek Domein	33	50
Dienstverlening	29	20
Stedelijke ontwikkeling	16	2
Zorg Speciale Mensen (ZSM)	-	16
Overig	9	13

*Project ZSM is per 2023 ondergebracht bij de gemeente Almere zelf

Beschouwing Almere

Met ruim 225.000 inwoners is Almere de achtste stad van Nederland. Daarbovenop heeft de stad voor de komende jaren een enorme woningbouwopgave, waardoor zij nog verder zal groeien. Naast het bouwen van nieuwe wijken en woningen – Almere is uniek omdat zij daar als een van de weinige gemeenten in Nederland nog ruimte voor heeft – zet Almere ook stevig in op inbreiding. Afgaand op het inwoneraantal van Almere ontvangt de ombudsman relatief weinig klachten van haar inwoners. In 2023 ontvingen we totaal 116 klachten. Een deel van deze klachten was door de gemeente zelf nog niet behandeld en werd daarom teruggestuurd voor eerstelijns klachtbehandeling door de gemeente. De vraag is hoe we het relatief lage aantal klachten uit Almere kunnen verklaren. Wij vermoeden dat dit (helaas) niet komt omdat Almeeders nergens tegenaan lopen in hun contact met de gemeente en uitvoeringsorganisaties. Waarschijnlijker is dat inwoners ‘klaagmoe’ zijn,

te weinig vertrouwen in de overheidsinstanties (en dus ook de ombudsman) hebben, of de ombudsman onvoldoende weten te vinden. Op dit laatste punt hebben wij afgelopen jaar actief ingezet. In oktober 2023 hebben we ons maandelijkse inloopspreekuur in Almere weer opgestart, waarbij inwoners zonder afspraak bij ons kunnen langskomen. We hebben het spreekuur via de pers, onze website en door het informeren van de klachtbehandelaren en wijkteams gepromoot. Inmiddels zien we dat het aantal bezoekers tijdens het inloopspreekuur toeneemt. We hopen dat deze lijn zich voortzet en een teken is van een grotere naamsbekendheid van de ombudsman in Almere.

In het fysieke domein ontving de ombudsman circa dertig klachten. De meeste klachten gingen over groenbeheer, de openbare ruimte, parkeren en VTH (vergunningverlening, toezicht en handhaving). Opvallend is daarnaast dat de ombudsman 16 klachten ontving over stedelijke ontwikkeling. Dit is, ten opzichte van de andere gemeenten waar de Ombudsman Metropool Amsterdam voor werkt, relatief veel en valt te verklaren door de grote woningbouwopgave van Almere. Naar één van deze signalen deed de ombudsman in 2023 uitgebreid onderzoek: de participatieprocessen in de wijk Nobelhorst. Zie hiervoor ook pagina X. Wij zien overigens dat het thema burgerparticipatie breder speelt onder de inwoners in Almere. Een deel van de inwoners wil graag betrokken worden bij plannen en ontwikkelingen in de stad en vooral hun buurt. In september 2023 dienden elf bewonersgroepen een petitie in waarin zij de gemeente oproepen tot meer burgerparticipatie en hun zorgen delen over een groeiende kloof tussen inwoners en de gemeente.

Deze bewonersgroepen richtten in 2023 de Werkgroep Burgerbetrokkenheid op. Hierin denken vertegenwoordigers van de inmiddels circa 30 bewonersgroepen actief met de gemeente mee over het nieuwe participatiebeleid voor de periode 2024-2032.

In het sociaal domein ontving de ombudsman ook circa dertig klachten. De meeste hiervan hadden betrekking op zorg, maar de ombudsman kreeg ook signalen over uitkeringen, woningurgenties, toeslagen en kwijtschelding. Een punt van zorg bij de ombudsman is de sociaal-maatschappelijke problematiek waarmee Almere kampt. Het in 2023 gepubliceerde rapport De Sociale Staat van Almere laat uitdagingen zien op gebied van werkloosheid, (jeugd)criminaliteit, eenzaamheid, schulden, dakloosheid, huiselijk- en seksueel geweld en opvoedings- en verslavingsproblematiek.

Rapport Particiflatie

In het rapport 'Particiflatie' over participatie in de wijk Nobelhorst in Almere worden de tekortkomingen in het waarmaken van de bij bewoners gewekte verwachtingen over hun betrokkenheid bij de inrichting van hun wijk belicht. Het rapport onthult een vermindering van het vertrouwen van de bewoners in de gemeente, voornamelijk door onduidelijke communicatie over participatieprocessen, beperkte invloed van bewoners op de besluitvorming en de onvoldoende onderbouwing van beslissingen. Om het vertrouwen te herstellen en de participatieprocessen te verbeteren, doet de ombudsman vijf aanbevelingen aan het college van B&W.

Deze omvatten het opnieuw aangaan van de dialoog met de bewoners met een oprechte interesse in hun meningen, het leiden van het eerste gesprek door de burgemeester, het direct en duidelijk informeren van bewoners over wijkontwikkeling en participatie, het leren van experimenten door fouten te erkennen en lessen toe te passen, en het waarderen van het vermogen van bewoners om bij te dragen aan stadsbrede uitdagingen.



Deze problematiek wordt nog eens versterkt door het feit dat het sociale weefsel in Almere relatief kwetsbaar is, door de snelle groei en het hoge aantal verhuizingen binnen de stad.

De ombudsman ontving circa dertig klachten over de dienstverlening en de interactie tussen gemeente en inwoners. Hier zien we een breed gedragen gevoel van afstand tot ambtenaren, het niet gehoord voelen en niet in contact kunnen komen met de gemeente. Voorbeelden zijn klachten over het niet halen van termijnen door de gemeente, geen antwoord krijgen op vragen, communicatie via no-reply emailadressen en anonieme telefoonnummers en het niet nakomen van terugbelverzoeken. De ombudsman vindt dit, vooral in het licht van de behoorlijkheidsnormen van betrokkenheid en betrouwbaarheid, een punt van zorg. 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 voor het vertrouwen van inwoners in de gemeente. In juni 2023 publiceerde de ombudsman samen met de Rekenkamer Almere een onderzoek naar de dienstverlening in Almere. Daarin riepen we op om meer ‘vanuit de bedoeling’ te gaan werken, vaker het gesprek met inwoners aan te gaan en de benodigde vaardigheden hiervoor in de uitvoering te versterken. In de bestuurlijke reactie op dit rapport gaf de gemeente aan onze aanbevelingen mee te nemen in de nieuwe visie op dienstverlening. De conceptversie hiervan werd in juni 2023 in de gemeenteraad besproken, maar bleek nog te weinig concreet. De ombudsman is blij om in de conceptversie een aantal van zijn aanbevelingen van afgelopen jaren aan de gemeente terug te zien, onder andere over het leren van klachten, het vaker buiten het stadhuis treden en het meer luisteren naar inwoners. Wij volgen met interesse de ontwikkelingen rond de nieuwe visie op dienstverlening.

De ombudsman wil tot slot aandacht vragen voor de kwetsbaarheid die hij ziet bij de centrale klachtcoördinatie in Almere. Deze is regelmatig onderbezet vanwege personele problemen. Hierdoor loopt de klachtbehandeling door de ombudsman spaak en is het interne toezicht op de kwaliteit van het klachtenproces niet gewaarborgd.

Aanbevelingen:

- 1. Verbeter de dienstverlening:** gebruik geen no-reply emailadressen en bel niet anoniem. Zorg dat inwoners zien dat de gemeente (14036) heeft gebeld. Kom terugbelverzoeken binnen de termijn na. Dit zal bijdragen aan de betrouwbaarheid van en het vertrouwen in de gemeente.
- 2. Neem inwoners die betrokken willen worden serieus,** zij kunnen een belangrijke rol spelen en waardevolle inzichten bieden. Vraag ze actief om mee te denken en zorg voor adequate terugkoppeling. Wees wel duidelijk en transparant over hun rol en over wat zij van de gemeente mogen verwachten.

3. Versterk de centrale

klachtcoördinatie. Zij zijn niet alleen een belangrijke schakel in het werk van de ombudsman, maar waarborgen ook de kwaliteit van de klachtbehandeling door de gemeente zelf en het leren daarvan. Laat bewoners actief zien wat je leert uit de klachten en signalen die je van ze ontvangt.

In de praktijk 'Eindeloos wachten'

Een vrouw die door meerdere hersenbloedingen halfzijdig verlamd is geraakt, ondervond grote vertragingen bij haar aanvraag bij de gemeente voor een vergoeding van een aankoppelbaar fietsonderdeel voor haar rolstoel. Na de eerste verloren geraakte aanvraag en een daaropvolgende afwijzing omdat het product niet in het assortiment van de gemeente zat, werd haar zaak uiteindelijk succesvol opgelost met de hulp van de ombudsman en een gemeentelijke geschillencommissie. Na twee jaar wachten kreeg de vrouw de volledige vergoeding voor het fietsonderdeel, waarmee ze meer kan bewegen en vaker naar buiten kan. Ze bekritiseert de lange verwerkingstijd en adviseert de gemeente aanvragers tussentijds op de hoogte te houden.



In de praktijk 'Herken de klacht'

Een inwonster van Almere heeft zich gemeld met zorgen over de veiligheid van een weg, veroorzaakt door het verwijderen van een fietspad drie jaar eerder. Ze uitte de wens om het fietspad te herstellen. Na een maand diende ze hierover een formele klacht in bij de gemeente Almere (via info@almere.nl), aangezien er geen reactie op de oorspronkelijke melding was ontvangen. Er bleek geen informatie beschikbaar over een eventuele respons van de gemeente op deze klacht. De gemeente Almere gaf aan dat de klacht niet in hun klachtensysteem geregistreerd stond. Hierna heeft de gemeente, mede door de bemiddeling van de ombudsman, besloten de klacht alsnog in behandeling te nemen volgens de reguliere eerste lijn van klachtenafhandeling.

Deze casus onderstreept het belang van effectieve communicatie en klachtenafhandeling door gemeentelijke instanties. In dit geval was het goed geweest als de gemeente de klacht achter de melding sneller had gezien.



Gemeente Zaanstad



58
klachten
ontvangen

40
afgehandeld



Inkomend **58**
Afgehandeld **40**

Verzoeken per thema

	2023	2022
Dienstverlening en bedrijfsvoering	5	24
Maatschappelijke ontwikkeling	26	17
Stedelijke ontwikkeling en toezicht	24	9
Financiën en overige voorzieningen	0	-
Overig	3	4

Beschouwing Zaanstad

Opvallend aan de gemeente Zaanstad is dat het bestuur openstaat voor feedback en ook uit zichzelf de ombudsman benadert, bijvoorbeeld voor bemiddeling. Dit wijst op een open houding en een wens tot leren. Natuurlijk gaan er ook dingen niet goed. Ook in Zaanstad worden zaken soms nog overdreven procedureel afgedaan of moeten bewoners soms lang wachten op antwoord. De algemene observaties uit deze jaarbeschouwing gaan dus ook op voor de gemeente Zaanstad. Wanneer bewoners een probleem hebben waar meerdere afdelingen en instanties bij betrokken zijn, loopt het zo nu en dan nog steeds spaak. Een bijzondere rol ziet de ombudsman bij het zogenoemde 'dwarskijktteam'. De ombudsman mocht zien hoe deze groep van ambtenaren zeer professioneel bijdroeg aan een ingewikkelde kwesties.

Dit initiatief krijgt van de ombudsman steun. Ten slotte liep de ombudsman mee met handhavers, en zag hij dat de burn-out bureaucratie nog niet de creativiteit eruit heeft geslagen in Zaanstad; mensen zonder fietslamp, kregen niet een boete, maar ... een fietslampje. Zo kan het dus ook.

Gemeente Amstelveen



35
klachten
ontvangen

23
afgehandeld



Inkomend 35
Afgehandeld 23

Verzoeken per thema

	2023	2022
Publiekszaken	5	2
Sociale voorzieningen	7	9
Stedelijke ontwikkeling	5	-
Veiligheid en handhaving	4	3
Werk en inkomen	4	5
Services	3	-
Centrale beheertaken	1	-
Overig	6	16

Beschouwing Amstelveen

In Amstelveen ontving de ombudsman 35 klachten. De gemeente Amstelveen telt circa 95 duizend inwoners, dus het aantal binnengekomen klachten is relatief weinig in vergelijking tot de andere metropoolgemeenten. Een deel van deze klachten was door de gemeente zelf nog niet behandeld en werd daarom teruggestuurd voor eerstelijns klachtbehandeling door de gemeente. De klachten betroffen zowel het sociaal als het fysiek domein en liepen inhoudelijk erg uiteen.

Het lage aantal tweedelijns klachten kan gedeeltelijk verklaard worden door de gestructureerde en uitgebreide eerstelijns-klachtenprocedure binnen de gemeente. De gemeente is consistent in het uitnodigen van verzoekers voor een persoonlijk gesprek, en alle aangedragen punten worden netjes en gedegen onderzocht en behandeld. We zien dat er veel tijd en moeite wordt gestoken in de klachtbehandeling en het

formuleren van een gedegen onderbouwing. Bovendien wordt er jaarlijks een rapportage opgesteld, waaruit blijkt dat Amstelveen het leren van klachten serieus neemt. Het is de ombudsman daarnaast opgevallen dat de gemeente de aanbevelingen van de ombudsman omarmt en in sommige gevallen proactief oplossingen aandraagt.

Een aandachtspunt in de klachtbehandeling is de neiging om deze te beoordelen vanuit een rechtmatigheidsbril. Hierdoor heeft de benadering van de gemeente vaak een formeel-juridisch karakter, wat kan resulteren in een nauwe focus tijdens klachtbehandelingen op de vraag of de gemeente op grond van de geldende regels blaam treft.

Daarnaast is het belangrijk om je bewust te zijn of de toon van de klachtbehandeling recht doet aan wat een verzoeker heeft ervaren. De gemeente zou er beter zorg voor kunnen dragen dat de klachtafhandeling ook plaatsvindt volgens de behoorlijkheidsnormen. Een breder perspectief draagt namelijk bij aan meer wederzijds begrip en herstel van vertrouwen.

Daarnaast valt het ons in de jaarrapportage van de eerstelijns klachtbehandeling op dat klachten over bejegening vaak worden teruggebracht tot proces- of inhoudsklachten. Ondanks dat het lastig is om een oordeel te vellen over gedragingen waarvan achteraf niet vast te stellen is wat er precies is gebeurd, is het belangrijk om een meer onderzoekende houding aan te nemen naar hoe gedragingen, zelfs onbedoeld, kunnen overkomen op de burger.

Hierbij is het belangrijk om het oordeel of de gemeente juist heeft gehandeld uit te stellen en oprecht nieuwsgierig te zijn naar wat de burger te zeggen heeft. Luisteren met aandacht naar hoe gedragingen zijn ervaren kan daarbij al bijdragen aan heling.

Tenslotte komt de ombudsman graag terug op de jaarrapportage van 2022. Hierin deed de ombudsman de aanbeveling om aan verwachtingsmanagement te doen bij contact met bewoners om klachten te voorkomen. Helaas ziet de ombudsman ook dit jaar dat klachten regelmatig gaan over het niet waarmaken van gewekte verwachtingen. De ombudsman vindt het positief dat bewoners gemakkelijk in contact komen met de gemeente en dat de gemeente zich gedurende deze gesprekken oplossingsgericht opstelt. De valkuil hiervan kan echter zijn dat burgers in de veronderstelling zijn dat er bepaalde dingen zijn toegezegd, die op een later moment toch nog teruggedraaid worden.

De ombudsman adviseert de gemeente daarom om gesprekken af te sluiten met heldere afspraken en deze ook schriftelijk te bevestigen, en daarbij oog te hebben voor voorwaarden die worden gesteld.

Aanbeveling:

1. Wees nieuwsgierig naar het burgerperspectief en hoe beleid en uitvoering uitpakt in de praktijk; los van de vraag of de gemeente wel of geen blaam treft. Hierbij is het belangrijk om klachten te beoordelen langs de lat van behoorlijkheid.

2. Blijf laagdrempelig en oplossingsgericht; wees daarbij scherp op toezeggingen die de gemeente doet richting burgers en of de voorwaarden die worden gesteld duidelijk zijn. Spreek verwachtingen over en weer uit: wat kan iemand wel van de gemeente verwachten en wat niet? Leg dit ook schriftelijk vast.

Gemeente Diemen



11
klachten
ontvangen

5
afgehandeld



Beschouwing Diemen

Tijdens een inspirerende studiereis naar Diemen, georganiseerd voor topambtenaren uit Amsterdam en omstreken, stond het leren van de Diemense benadering in de omgang met haar burgers centraal. Diemen wordt geprezen voor zijn effectieve communicatie en burgergerichte aanpak, waarbij het belang van luisteren naar en leren van burgers voorop staat. Deze aanpak omvat het stimuleren van directe communicatie, het bieden van ruimte om te experimenteren, en het focussen op het oplossen van problemen op een persoonlijke manier.

Belangrijke principes in Diemen zijn onder meer het voorkomen van bureaucratie ("Maak er geen potje van") en de LOL-regel (Luisteren, Oplossen, Leren), evenals de aanpak van elke burger alsof het een naaste betreft. Deze benadering benadrukt de waarde van een ondersteunende en niet-afrekenende cultuur binnen het

gemeentelijk bestuur, evenals de kracht van een praktische doe-mentaliteit, met aandacht voor de snelheid van handelen en de betrokkenheid van de gemeenschap.

Deze studiereis belichtte de mogelijkheden voor andere gemeenten, inclusief Amsterdam, om elementen van de Diemense aanpak te integreren en te leren van hun succes in het bouwen van een sterke relatie met burgers. Door de focus op gemeenschapsgerichte waarden en een praktische benadering van het openbaar bestuur te leggen, kunnen gemeenten de dienstverlening aan hun inwoners verder verbeteren.

Over Diemen komen relatief weinig verzoeken bij de ombudsman binnen. Nadat deze jarenlang voortvarend en doorgaans oplossingsgericht, tijdig en open en transparant

werden beantwoord bemerkte de ombudsman in 2023 wel een verandering. Dit bleek onder meer te worden veroorzaakt door personele wisselingen. Duidelijk werd dat er geen eenduidig registratiesysteem voor klachten en informatieverzoeken van de ombudsman is. Omdat de vorige klachtencoördinator dit zelf allemaal goed bijhield, was dit niet eerder zo duidelijk aan het licht gekomen. Deze gang van zaken bemoeilijkt het werk, niet alleen voor de pas aangestelde klachtencoördinator maar ook voor de onderzoekers van de ombudsman. De gang van zaken heeft zijn weerslag gehad op de beantwoording en doorlooptijden van informatieverzoeken van de ombudsman. Belangrijker ook op de verzoekers die hun klachten over de gemeente aan de ombudsman voorgelegd hebben. Maar zoals Diemen betaamt, is het gesprek daarover met de ombudsman open en met de nodige zelfreflectie zodat de ombudsman er alle vertrouwen heeft dat deze aanloopproblemen in 2024 snel tot het verleden zullen behoren.

De ombudsman beveelt de gemeente aan om er zorg voor te dragen dat er de komende maanden haast wordt gemaakt met een goed functionerend registratiesysteem voor klachten en informatieverzoeken van de ombudsman.

Gemeente Landsmeer

4
klachten
ontvangen

3
afgehandeld



Beschouwing Landsmeer

Over Landsmeer ontvangt de Ombudsman over het algemeen weinig klachten. Ook in 2023 bleef het rustig.

Een klacht betreft de afhandeling door een gemeentelijke afdeling van een burgerverzoek over de her-uitgifte van een historisch pandnummer. De burger stelt dat dit nummer ten onrechte is verdwenen uit het gemeentelijke registratiesysteem na een systeemintegratie. Ondanks het aanleveren van documentatie die het bestaan en gebruik van dit pandnummer ondersteunt, concludeerde de gemeente dat er geen basis is voor herstel van het nummer aan het betreffende pand. De burger heeft bezwaar gemaakt tegen deze beslissing, onderbouwd met argumenten over historisch gebruik en registratiefouten, en vraagt de ombudsman

om ondersteuning in het ongedaan maken van wat hij ziet als een onredelijk besluit. Uiteindelijk bleek de ombudsman geen rol te hebben in deze kwestie.

Gezien het lage aantal klachten ziet de Ombudsman, evenals vorig jaar, geen aanleiding om aanbevelingen te doen.

Gemeente Waterland

5
klachten
ontvangen

2
afgehandeld



Beschouwing Waterland

Tijdens een bezoek aan winkelcentrum 't Spil in Monnickendam op 15 november 2023, ging de ombudsman samen met medewerkers en studenten van de HvA in gesprek met inwoners en ondernemers om hun ervaringen met de gemeente te peilen. Over het algemeen spraken de inwoners positief over het leven in Waterland, met name over de gemeenschapszin die evenementen zoals de 'Slag op de Zuiderzee' versterken, en de toegankelijkheid van de gemeentelijke organisatie.

Echter, er werden ook enkele aandachtspunten genoemd:

- Zorgen over parkeergelegenheid, zowel een tekort in het centrum als zorgen over te veel groen dat hiervoor wijkt.
- Zorgen over de invoering van betaald parkeren, met name de beperking tot één parkeervergunning per huishouden en de moeilijkheden bij het aanvragen of wijzigen van een parkeervergunning.

Er werden positieve ervaringen gedeeld over de dienstverlening van de gemeente, zoals bij het aanvragen van een paspoort of rijbewijs, maar ook kritiek op de afhandeling van klachten en signalen over onderhoud en veiligheid.

- Specifieke zorgen werden geuit over achterstallig onderhoud in Marken en het gevoel van achterstelling bij de rest van de gemeente door inwoners van Marken.

De ombudsman benadrukt het belang van het signaleren van deze punten bij de gemeente, gezien de korte communicatielijnen binnen Waterland, om te voorkomen dat signalen escaleren tot klachten.

Gemeente Ouder- Amstel



9
klachten
ontvangen

5
afgehandeld



Beschouwing Ouder-Amstel

Ouder-Amstel heeft zich in 2023 aangesloten bij de ombudsman. De gemeente is betrokken bij enkele bijeenkomsten die de ombudsman organiseerde in 2023. In deze ombudsacademie bijeenkomsten stond het leren van elkaar in de metropool centraal. Er zijn te weinig klachten om algemene uitspraken te doen over de dienstverlening bij de gemeente.

In de praktijk 'Geen hulphond'

Een vrouw (66), afhankelijk van een elektrische rolstoel en dagelijkse thuiszorg, ziet in een hulphond niet alleen praktische hulp voor dagelijkse activiteiten, maar ook een belangrijke steun voor haar mentale welzijn vanwege haar PTSS. Ondanks de potentiële voordelen, waaronder vermindering van haar afhankelijkheid van thuiszorg, werden haar aanvragen voor een hulphond zowel door de zorgverzekeraar als de gemeente afgewezen, met als reden dat een hulphond de zorgtaken niet kan overnemen en aanvragen op basis van PTSS niet worden behandeld.

Na een verloren beroep blijft de vrouw strijdbaar en overweegt ze verdere stappen, waaronder het opnieuw indienen van haar aanvraag bij de gemeente en mogelijk hulp zoeken bij de ombudsman. Het valt de ombudsman op dat er door instanties vooral over procedures is gesproken, maar niet over wat de vrouw nodig heeft.



**Gemeente
Diemen**

Inkomend **11**
Afgehandeld **5**

**Gemeente
Landsmeer**

Inkomend **4**
Afgehandeld **3**

**Gemeente
Waterland**

Inkomend **5**
Afgehandeld **2**

**Gemeente
Ouder-Amstel**

Inkomend **9**
Afgehandeld **5**

**Burn-out
bureaucratie**

Bijeenkomst Informeel leiders

In 2021 heeft de ombudsman een netwerk opgezet met informele leiders, die direct toegang hebben tot de ombudsman om bureaucratische problemen van minder zichtbare burgers aan te kaarten. Deze leiders, die in 2023 opnieuw bijeenkwamen, signaleren dat ze bij hun werk in de wijken—zoals het verstrekken van voedsel, educatieve ondersteuning en gezondheidsvoorlichting—vaak meer tegenwerking dan ondersteuning van de gemeente ervaren. Ze uiten zorgen over een gebrek aan inlevingsvermogen binnen de gemeente ten aanzien van de doelgroepen die zij bedienen. Er is kritiek op de benadering van de gemeente, zoals de vernederende eisen die gesteld worden aan daklozen. Positief is dat op grond van deze feedback een formulier voor daklozen is aangepast. De informele leiders bereiken groepen mensen die voor formele instanties moeilijk bereikbaar

zijn, zoals ongedocumenteerden en jongeren die afglijden in de criminaliteit. Ondanks erkenning, ervaren de informele leiders een gebrek aan concrete steun vanuit de overheid. Ze benadrukken de toenemende sociale kloof in de stad en de vervreemding van overheidsmedewerkers van de realiteit van armoede, wat leidt tot een groeiende afkeer van de overheid onder burgers die de overheidshulp het hardste nodig hebben.

Toeslagenaffaire

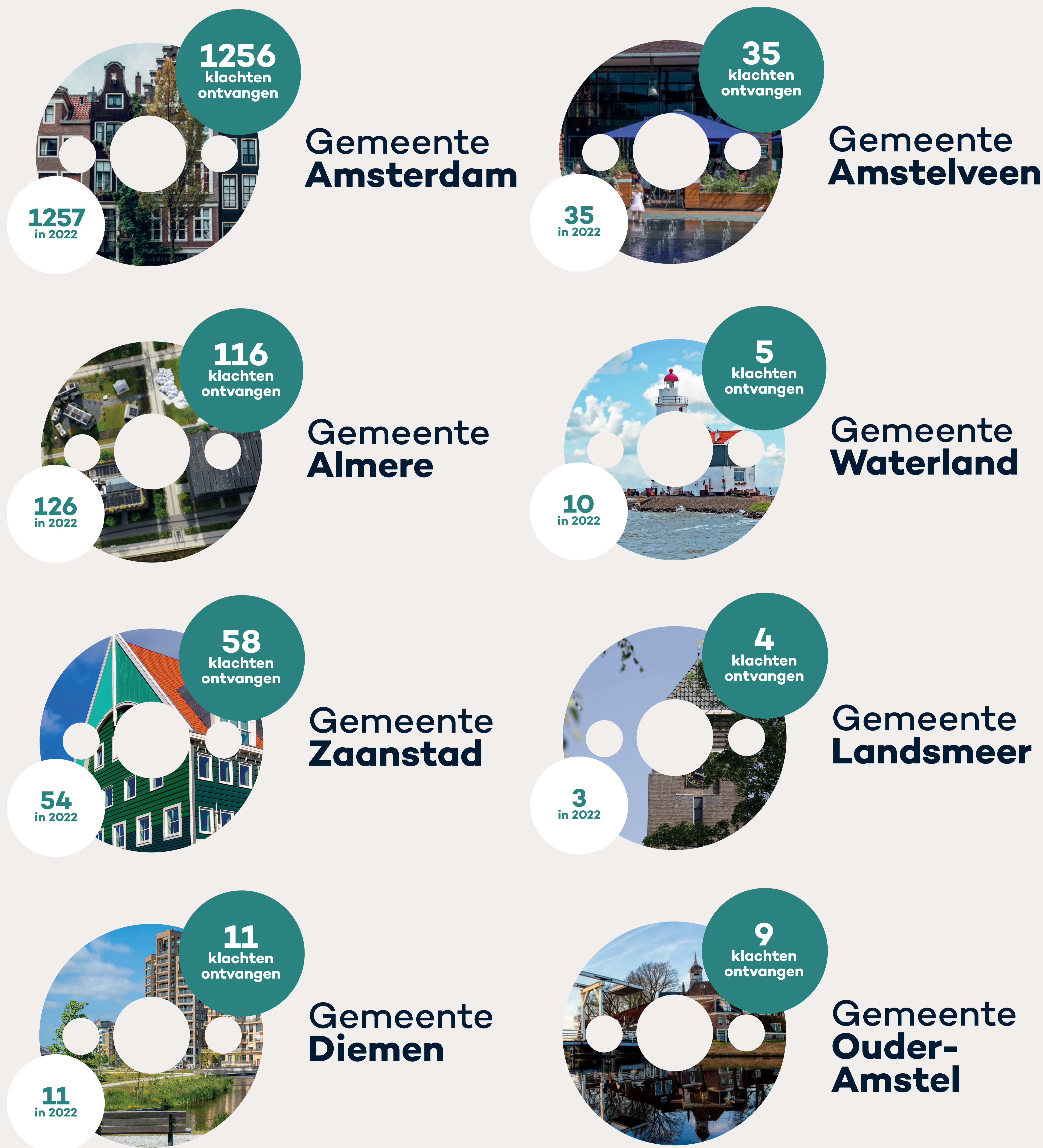
Brede ondersteuning aan gedupeerden Toeslagenschandaal

In de Ombudsalert van 15 december 2024 vroeg de ombudsman aandacht voor de brede ondersteuning aan gedupeerden van het Toeslagenschandaal, vanwege signalen van ouders, kinderen en professionals over problemen rond de zogenaamde Brede Ondersteuning. Nog steeds komen gedupeerde ouders bij de ombudsman met klachten over bejegening en bureaucratische rompslomp; in 2023 hebben de onderzoekers van de ombudsman minimaal 30 gesprekken in dit kader gevoerd. Naar aanleiding van een aantal van die gesprekken zijn op individueel niveau onderzoeken gestart of is er een interventie gepleegd. Ook voorziet de ombudsman ouders of professionals van advies en neemt hij hun signalen mee in bredere activiteiten op dit onderwerp. Veel ouders en professionals maken zich zorgen omdat de ondersteuning en hulp aan gedupeerde kinderen nauwelijks van de grond komt.

De Kinderombudsman signaleert daarnaast dat er een generatie kinderen opgroeit die de overheid wantrouwt; een ontwikkeling waar de ombudsman zich grote zorgen over maakt. Aandachtspunt blijft dat de knelpunten die voor vele anderen in kwetsbare posities ook problematisch zijn, voor de gedupeerde ouders vaak nog extra schrijnend uitpakken. Het gaat dan onder andere om de heersende krapte op de woningmarkt, de toegenomen schuldenproblematiek bij burgers en de vastgelopen toegang tot passende (GGZ)zorg. In gesprekken en bijeenkomsten met medewerkers van buurtteams,

beleidsmakers, gemeenten en het Instituut voor Publieke Waarden (IPW) constateert de ombudsman dat ook professionals knelpunten in hun taakuitvoering ervaren, zoals administratieve rompslomp, gebrek aan kaders, trage vooruitgang van het herstel op rijksniveau en morele dilemma's. De ombudsman heeft begrip voor de uitdagingen waar de gemeente en het Rijk voor staan, maar kijkt ook kritisch naar de manier waarop de Brede Ondersteuning wordt georganiseerd. Het blijft van groot belang dat de overheid mensen vanuit vertrouwen benadert en zich bewust is van de moraliteit die in de primaire processen (en in de uitvoering) bestaat. De ombudsman is dan ook blij dat veel gemeenten bezig zijn met het verbeteren van processen en dat er veel meer ingezet wordt op ervaringskennis en ondersteuning voor en door mede-gedupeerden. De ombudsman blijft de ontwikkelingen ook de komende periode actief en met veel belangstelling volgen.

Aantal klachten per gemeente



Colofon

Jaarverslag Ombudsman Metropool Amsterdam 2023

'Burn-out bureaucratie'

Redactie

Team Ombudsman Metropool Amsterdam

Vormgeving

Robert Mijnders

Ombudsman Metropool Amsterdam

Jacob Bontiusplaats 9

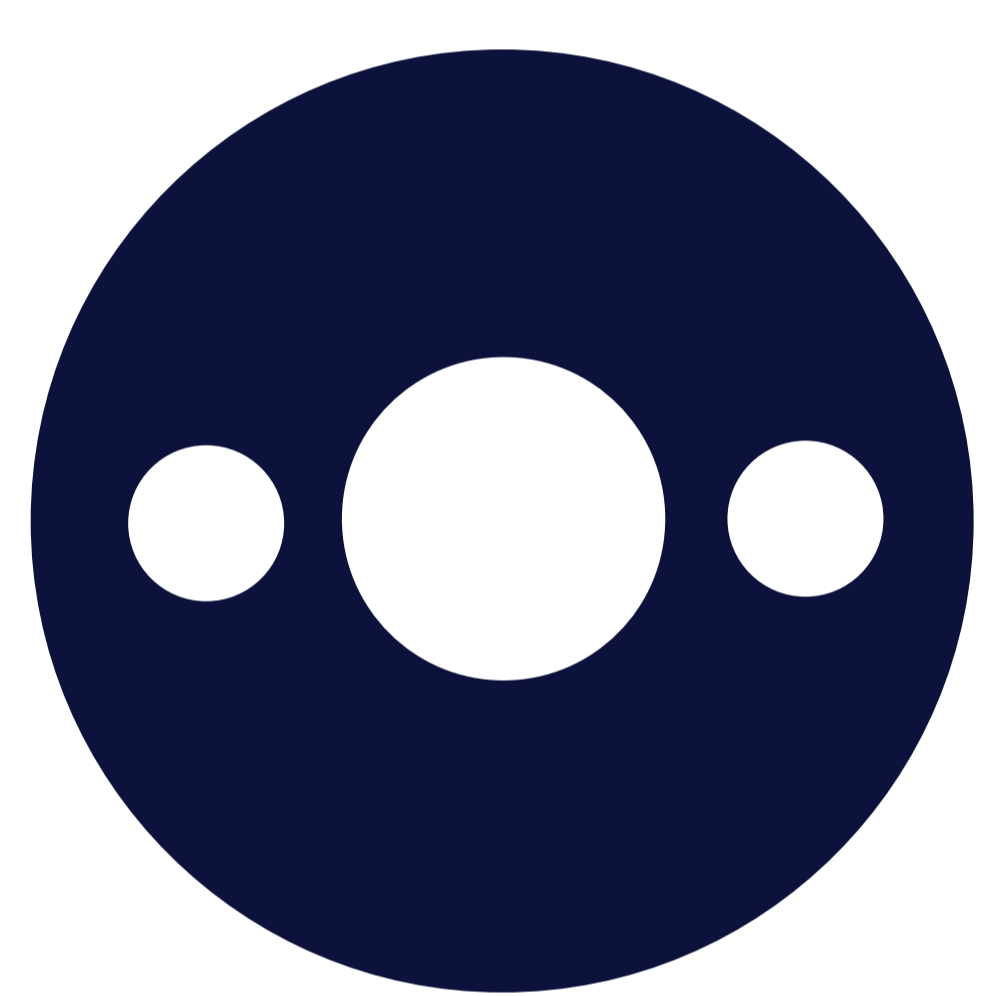
1018 LL Amsterdam

(020) 625 9999

info@ombudsmanmetropool.nl

30 april 2024, Amsterdam

Dit jaarverslag staat op www.ombudsmanmetropool.nl



ombudsman
metropool amsterdam