

Uit de klachten in 2022 van de gemeente Almere komen mij drie patronen voor, die ik graag in deze vergadering benoem.

1. Almere herstelt fouten, maar laat nog kansen liggen om ervan leren.

Overal gaat wel iets, dus ook in 'Ally'. Wat goed is, is dat als het misgaat, deze gemeente dat erkent ('foutje') en vervolgens aan de slag gaat om mensen te informeren. Het afgelopen jaar speelde dit bijvoorbeeld bij ambtshalve uitgekeerde energietoelagen aan bijstandsgerechtigden. Een nobele actie, waarbij vergeten was om rekening te houden met de vraag of iemand hoofdbewoner was. Of een administratieve fout in het parkeerbeleid waardoor er onterecht parkeerboetes werden uitgeschreven, en dit via klachten aan het licht kwam. Toen in de gemeente ook snel uit zichzelf mensen gaan benaderen. Maar waarom het misging, bijvoorbeeld bij een vraag van een vrouw voor vrijstelling van bepaalde onderdelen van haar inburgeringscursus wordt niet of minder snel gesteld. De organisatie gaat dan gemakkelijk over naar het volgende. En daarmee laat de gemeente Almere leerrendement liggen. Als je namelijk een klacht oplost, dan blijft een onderliggende problematiek intact, en krijg je weer andere klachten, en blijf je brandjes blussen. Dus wat nodig is, is om af te stappen van brandjes blussen, naar brandpreventie. En dat stelt aanvullende eisen aan je klachtbehandeling.

Mijn advies: complimenteer als raad de mensen die de brandjes blussen en blijf ze steunen (met tijd, geld en positie), maar bevorder dat deze gemeente aan de slag gaat om de dieperliggende oorzaak van structurele klachten aan te pakken. Denk aan klachten rond participatie.

2. Een gesprek zegt maar dan 1000 zienswijzen.

Uit de klachten van de ombudsman blijkt soms dat de gemeente een brief of een mail stuurt, waar het beter was om te bellen of een gesprek aan te gaan. Zoals met de jongere generatie heerst er af en toe bel-angst. Zo verklapte de gemeente per ongeluk het adres van een ex-man aan een vrouw die juist haar adres geheim had gehouden voor die ex. In plaats van meteen te bellen, stuurde de gemeente een brief met het voorstel van 500 euro schadevergoeding voor het ongemak, en daarna weer een mail. Pas door tussenkomst van de ombudsman kwam het tot contact. Of, in een ander geval: iemand heeft zorgen over het Energielabel van een bouwproject en wordt op afstand gehouden met een briefje dat hij of zij geen belanghebbende is, waar je mogelijk ook het gesprek over had kunnen aangaan. Als je namelijk dat gesprek aangaat, dan sluiten de bedoeling van regels en de precieze context beter op elkaar aan. Zo was de dagwaarde van iemands auto te hoog voor kwijtschelding, maar blijkt uit een gesprek dat de auto echt niet weg kan, omdat de man van de vrouw ernstig ziek is. En de

gemeente heeft, na tussenkomst van de ombudsman, uiteindelijk wel de juiste afslag genomen.

Mijn advies is dat je als raad een keer een langere bijeenkomst houdt om te beoordelen hoe toegankelijk, open, transparant de ambtelijke organisatie is, en in verbinding staat met de stad. Betreft hierbij de nieuwe gemeentesecretaris. Welke visie heeft hij daarop? En wat is de visie van de nieuwe burgemeester op klachtbehandeling (die moet volgens de Gemeentewet daarop toezicht houden)/

Toen ik hier op de markt stond met mijn 'Ombulance', viel me op hoe ver weg de voorbijgangers de ambtelijke organisatie vonden. Meldingen over openbare toiletten, bomen die hinderlijk stonden: we hadden het idee dat er niks mee gedaan werd. Ik ken de andere kant, en weet dat er het nodige gebeurt, maar veel bewoners hebben kennelijk dat idee niet. En daar ligt volgens mij een opgave.

3. In een groot Almeers gebied is een klein dorp maar heel bijzondere ambtenaren; alsof ze een toverdrank op hebben, gaan ze energiek de straten door, maken ze contact met bewoners en krijgen ze dingen voor elkaar. Dit zijn voor mij topambtenaren. Iemand zoals Ernst Bokhorst.

Hun filosofie is niet gebaseerd op spreadsheets en New Public Management. Zij gaan niet wachten tot er een melding of een uiting van ongenoegen is, voordat ze in actie komen. Door rond te wandelen, een soort public service by walking around (als een variant op management by walking around) mag beloond worden, omdat ze heel goed de verbinding maken tussen straat en stadhuis.

Mijn advies is: Geef dit type ambtenaar meer gezicht in de gemeentelijke strategische personeelsplanning. En geef ze daarbij iets extra's, zoals een 'bewonerscontact-toeslag', als variant op de 'avonddiensttoeslag', omdat de publieke waarde die zij leveren in mijn soms onderschat wordt.