



Amsterdam, 7 februari 2023

Aan: De burgemeester en de klachtencoördinator van Diemen
CC: De gemeentesecretaris
Betreft: de behandeling van klachten uit Oud-Diemen

Geachte heer Boog en heer De Kort,

Deze brief richt ik aan u beiden: aan de burgemeester als toezichthouder op de kwaliteit van klachtbehandeling in eerste lijn en aan de coördinator van de betreffende klachten. Graag wil ik aandacht vragen voor de manier waarop de gemeente heeft gehandeld na ontvangst van klachten uit Oud-Diemen. Het gaat om enkele bewoners die zich niet kunnen vinden in de herinrichting van de buurt, de manier waarop dat verloopt tussen bewoners onderling en de rol die de gemeente daarbij speelt. Omdat de gemeente hierop volgens deze bewoners (hierna: verzoekers) onvoldoende reageert, wenden zij zich tot de ombudsman. Ik heb toen aangestuurd op een behoorlijke behandeling van deze klacht in eerste lijn. Die behandeling riep vragen op.

De gemeente heeft, na ontvangst van vragen vanuit mijn bureau, vervolgens erkend dat de behandeling van dit dossier veel te lang duurt. En dat het ongenoegen uit het verleden ten onrechte niet is uitgediept in de klachtafhandeling, terwijl dit een rode draad is in de klacht.

Over de inhoud van de klacht merkt de gemeente het volgende op:

- De gemeente had achteraf gezien beter niet kunnen kiezen voor het oprichten van een stichting met een autonoom stichtingsbestuur;
- Door deze constructie is het tweespalt in de buurt gevoed;
- De gemeente heeft de situatie en het toenemende ongenoegen over het optreden van het stichtingsbestuur te lang op zijn beloop gelaten;
- De gemeente had meer druk kunnen uitoefenen op het stichtingsbestuur om toe te werken naar een concrete besteding van de restantgelden die de gemeente bij de oprichting van de stichting beschikbaar heeft gesteld en naar uiteindelijke liquidatie van de stichting;
- De gemeente heeft te lang ingezet op mediation tussen bureaus onderling als sleutel tot een oplossing en daarmee de gevoelens (en de feitelijke inhoudelijke bezwaren) van verzoekers onvoldoende op waarde geschat, wat een spijtige constatering is;
- Dit heeft er ten onrechte toe geleid dat verzoekers al geruime tijd ervaren "als lastpakken" te worden weggezet;
- Hun betrokkenheid als bewoners van het eerste uur had juist op begrip en waardering mogen rekenen van zowel het stichtingsbestuur als van de gemeente, waarvoor de gemeente excuses aanbiedt.

De ombudsman heeft destijds ook de vraag opgeworpen of -gelet op de frictie die onlangs is ontstaan over het nieuwe participatieplan- dat plan niet samen met alle bewoners moet worden

opgesteld. De ombudsman heeft daarbij het advies gegeven om in ieder geval eerst aandacht te schenken aan de pijnpunten uit het verleden, met hulp van een hierin gespecialiseerde mediator.

De gemeente reageert daarop als volgt:

De gemeente werkt niet achter de schermen aan een participatieplan, maar communiceert hierover met alle buurtbewoners in volledige openheid. Inmiddels hebben de ontwikkelingen niet stilgestaan en zijn alle bewoners in de gelegenheid gesteld hun wensen en opmerkingen wat betreft de herinrichting en reconstructie van Oud-Diemen kenbaar te maken. Daarvan is massaal gebruik gemaakt. Die inbreng is verwerkt in een door het college vastgesteld schetsontwerp dat opnieuw voor participatie aan de buurtbewoners wordt voorgelegd. De onhandige communicatie van de gemeente over de termijn is inmiddels schriftelijk hersteld en loopt nog. Van belang is te benadrukken dat alle bewoners een gelijke mate van inbreng hebben en er geen uitzonderingsposities zijn voor wie dan ook. Ook is het niet op voorhand de bedoeling van het participatietraject om zaken uit het verleden terug te draaien. Of dat de stichting of individuele bewoners vooraf eisen stellen. Om tot een ordentelijke afweging te komen van de inbreng van bewoners is het aan het college van burgemeester en wethouders om die eindafweging te maken. Mediation is ooit geopperd als middel de animositeit tussen buurtbewoners weg te nemen, maar tot dusverre niet ingezet. Betrokkenen moeten dit overigens ook willen. Niettemin is de eventuele inzet van mediation wat betreft de gemeente nog steeds een optie.

De ombudsman constateert dat verzoekers en de gemeente elkaar opnieuw niet kunnen vinden in de manier waarop het nieuwe participatietraject nu verloopt. Dit heeft volgens verzoekers en de ombudsman onder meer zijn oorsprong in dat wat er in het verleden is gebeurd en de rol die de gemeente daarin heeft gespeeld. Juist daarom heeft de ombudsman voorgesteld om dit mediationtraject aan te gaan met een professionele en gespecialiseerde mediator, waarbij ook de gemeente partij is. Tot op heden is dat niet gebeurd.

Op basis van de gevoerde gesprekken en de reacties op de onderzoeksvragen van de ombudsman, oordeelt de ombudsman dat de gemeente onbehoorlijk heeft gehandeld door -zoals zijzelf ook erkent- de keuze voor een stichting, door te laat in te grijpen toen bleek dat hierover terecht ongenoegen ontstond en door de positie van verzoekers onvoldoende te erkennen. Ook hun klachten daarover zijn in eerste instantie onvoldoende behandeld door de gemeente. Dit laatste is overigens iets wat mij verbaast, omdat mijn ervaring is dat Diemen in de regel juist snel, adequaat en vaardig reageert op klachten.

Om die reden besluit ik deze brief met het benadrukken van het belang dat de gemeente werk blijft maken van goede klachtbehandeling. Ik nodig de gemeente uit om zelf te reflecteren op deze kwestie, om excuses te maken waar nodig, om oplossingen te bieden waar mogelijk en om zich te verdiepen in de zorgen die er bij bewoners op de inhoud bestaan en deze alsnog, onder begeleiding van een mediator, te beluisteren.

Met dit oordeel en deze aanbeveling beëindig ik mijn bemoeienis in deze zaak.

Een kopie van dit bericht stuur ik ook aan verzoekers.



Hartelijke groet,

Munish Ramlal
Ombudsman Metropool Amsterdam