

Amsterdam, 15 december 2023

Aan: College van Burgemeester & Wethouders Gemeente Amsterdam
Cc: Gemeentesecretaris

Betreft: Ombudsalert eindejaar 2023

Geacht college,

Op 18 juli 2023 heb ik u mijn eerste 'Ombudsalert' gestuurd; een notitie met bestuurlijk relevante signalen. Dat 'alert' was onder meer ingegeven vanuit uw wens goed geïnformeerd te blijven over signalen bij de ombudsman die bestuurlijke aandacht verdienen. Deze wens kwam aan de orde in het gesprek dat we met elkaar voerden op 20 juni 2023. U gaf toen tevens aan graag op de hoogte te worden gesteld van onderzoeken die ik uit eigener beweging opstart. Ook hebt u mij laten weten prijs te stellen op een halfjaarlijkse 'update' van door ons geïnventariseerde signalen en knelpunten, (te starten) grootschalige onderzoeken en een actualisatie van de lopende onderzoeken. Aan deze informatiebehoefte kom ik graag tegemoet. Daarom ontvangt u vandaag deze 'Ombudsalert eindejaar 2023'.

Als eerste ga ik in het onderstaande in op de (nog te publiceren) Ombudsagenda 2024 van mijn organisatie en de daarin opgenomen onderzoeken uit eigen beweging (1). Daarna benoem ik de stand van zaken van de lopende (grootschalige) onderzoeken (2). Vervolgens wordt kort gereageerd op een aantal bestuurlijke reacties op mijn rapporten met aanbevelingen (3). En tot slot ga ik in op een aantal relevante ontwikkelingen en signalen (4).

1. Ombudsagenda 2024 en (te starten) onderzoeken uit eigen beweging

In januari 2024 wordt de Ombudsagenda 2024 gepubliceerd. Hierin staan activiteiten beschreven die de ombudsman en de kinderombudsman gezamenlijk willen oppakken. Een en ander is onderverdeeld in drie maatschappelijke thema's, te weten:

- Bestaanszekerheid
- Leefbaarheid
- Inclusie

Deze onderverdeling is een praktische vertaling van de zogenaamde 17 Sustainable Development Goals (SDG's) van de Verenigde Naties, die aansluiten bij de leefwereld van bewoners.

Activiteiten die binnen het thema **bestaanszekerheid** worden opgepakt zijn onder meer:

a. *Een onderzoek naar klachten over hulp bij huishouden*

Mijn organisatie ontvangt regelmatig klachten over hulp bij het huishouden (huishoudelijke hulp). Bijvoorbeeld over het feit dat het lang duurt voordat er daadwerkelijk huishoudelijke hulp wordt verleend nadat er een indicatie is afgegeven. Andere klachten zien op de klachtbehandeling en op de kwaliteit van de geleverde huishoudelijke hulp. Ook ontvangen wij klachten over bejegening. Wellicht goed om in dit kader te vermelden is dat de ombudsman regelmatig contact heeft met Cliëntenbelang Amsterdam over de knelpunten

die bewoners ervaren bij de huishoudelijke hulp. In het tweede kwartaal 2024 start ik een onderzoek naar dit onderwerp.

- b. *Een verkenning naar administratieve drempels voor gezinnen bij aanvraag voorzieningen*
Het beeld is dat een aanzienlijk aantal gezinnen in de metropool Amsterdam moet rondkomen van een inkomen op of onder het sociaal minimum. De stad toont een scherpe sociaal-economische tweedeling. Deze gezinnen leven in langdurige armoede en slagen er niet in hun hoofd boven water te houden. Voor veel van deze gezinnen hebben gemeenten aanvullende voorzieningen voor kinderen beschikbaar. Bijvoorbeeld een gratis laptop voor een leerling op de basis- of middelbare school, of het kindtegoed op de stadpas. Uit klachten komt het signaal naar voren dat sommige gezinnen niet weten dat zij voor deze regelingen in aanmerking komen en/of drempels ervaren. De kinderombudsman wil nagaan in hoeverre de gemeenten in de Amsterdamse metropool proactief zijn in het aanbieden van deze voorzieningen en onnodige, administratieve drempels tegengaat. Ook wordt gekeken naar best practices en verbeterpunten rond informatieverstrekking en ketensamenwerking.
- c. *Een onderzoek naar problematiek rond woningvervuiling*
De ombudsman ontvangt sinds begin 2023 een toenemend aantal klachten van mensen die lijden aan 'verzamelwoede': bewoners waarvan de woning dusdanig vol staat dat ze op aangeven van het stadsdeel door de GGD worden 'opgeruimd'. Indicatief gaat het jaarlijks om circa 350 meldingen van ernstige woningvervuiling.
In 2023 is een vooronderzoek naar deze problematiek gedaan. Daaruit komt een aantal knelpunten naar voren, waarmee de gemeente aan de slag zou moeten om steeds terugkerende klachten te voorkomen. Deze knelpunten zien voornamelijk toe op preventie, (GGZ en ambulante) begeleiding, regievoering en nazorg. Begin 2024 start de ombudsman een formeel onderzoek waarin aan de hand van literatuuronderzoek, een klantreis en interviews dieper op deze knelpunten ingegaan wordt. Omdat een aantal van deze knelpunten voor meer groepen mensen speelt, zullen ook bredere thema's als toegang tot de GGZ, handhaving versus zorg, zorgmijders en passende zorg(aanbod) zijdelings aan bod komen.
De resultaten worden met alle betrokkenen besproken tijdens een rondetafelsessie. Ook mogelijke oplossingsrichtingen worden verkend. Naar verwachting wordt het rapport, waarin conclusies en aanbevelingen staan, medio 2024 gepubliceerd.
- d. *Diverse ombudsinterventies rond dakloze gezinnen*
Veel gemeenten worstelen met de opvang van dakloze gezinnen, zo ook Amsterdam. De (voormalige) kinderombudsman heeft daarom in mei 2023 een brief gestuurd naar de gemeenteraad van Amsterdam waarin zij haar zorgen uitte over de bezuiniging op de noodopvang. In deze brief heeft zij de situatie van een aantal concrete cases geschetst en haar zorgen geuit over verschillende knelpunten binnen het systeem. De kinderombudsman maakt zich met name zorgen over de gezinnen zonder regiobinding. Vooralsnog worden deze gezinnen niet opgevangen. Dat leidt er niet zelden toe dat zij hun heil moeten zoeken in een vaak onveilig - en soms onbekend - netwerk. De kinderombudsman maakt zich ernstige zorgen over mogelijke kinderrechtenschendingen. Helaas hebben verschillende gesprekken, op lokaal- en rijksniveau, nog geen verbetering gebracht. De kinderombudsman blijft zich, ook in 2024, actief inzetten voor deze groep: daarom krijgt het onderwerp een prominente plaats op de ombudsagenda.

Onder het thema **leefbaarheid** staan de volgende onderzoeken geagendeerd:

a. *Onderzoek naar participatietrajecten bij de inrichting openbare ruimte*

Kunnen meepraten, meedoen en meebeslissen draagt bij aan het vertrouwen in de gemeente. Daarom vinden de ombudsman en kinderombudsman het belangrijk dat Amsterdammers invloed hebben op beslissingen en ontwikkelingen die hen rechtstreeks raken. Aan de hand van een concrete casus gaat de ombudsmam onderzoeken in hoeverre bewoners in staat worden gesteld deel te nemen aan zo'n participatietraject en of dat behoorlijk wordt uitgevoerd. De ombudsman richt zich hierbij uitdrukkelijk op het proces en niet op de inhoud en de gewenste uitkomst van het participatietraject.

De kinderombudsman onderzoekt dit vraagstuk vanuit de invalshoek dat participatie van kinderen en jongeren en invloed op besluiten die impact hebben op hun leven, rechten zijn die voortvloeien uit het Kinderrechtenverdrag. In de bijbehorende General Comments 12 en 14 geeft het Kinderrechtencomité uitgangspunten hoe de participatie en invloed van kinderen en jongeren vorm moeten krijgen. De kinderombudsman kijkt in hoeverre deze uitgangspunten worden meegewogen in participatietrajecten en welke lessen geleerd kunnen worden.

Bedoeling is dat de onderzoeksresultaten leiden tot een handreiking.

b. *Onderzoek naar succesfactoren bij de parkeerketen*

Met instemming constateert de ombudsman dat er in de afgelopen anderhalf jaar significant minder klachten over de dienst Parkeren binnenkomen. Het is hem opgevallen dat de dienst een oplossingsgerichte houding aanneemt bij de aanpak van (structurele) klachten. De ombudsman is benieuwd welke elementen bijdragen aan deze effectieve en dienstverlenende uitvoering van het beleid van de dienst.

Daarom stelt hij in 2024 een onderzoek in.

Het doel is om succesfactoren te achterhalen, die mogelijk ook andere Amsterdamse directies kunnen helpen om te leren van klachten.

Tot slot worden onder het thema **Inclusie** de volgende activiteiten ondernomen:

a. *Kinderrechtenscan naar discriminatie en racisme*

In mei 2020 kwam de kinderombudsman van Amsterdam op uitnodiging van het college met een eerste [kinderrechtenscan](#). Daarin werd een algemeen beeld geschetst van de situatie rondom kinderrechten in Amsterdam en werd antwoord gegeven op de vraag of Amsterdamse kinderen krijgen waar zij recht op hebben volgens het Kinderrechtenverdrag (IVRK). In 2022 heeft de kinderombudsman een [tweede kinderrechtenscan](#) gedaan waarin antwoord wordt gegeven op de vraag in hoeverre de kinderrechten van kinderen met een beperking in Amsterdam worden nageleefd.

Begin 2024 start de kinderombudsman een derde kinderrechtenscan. De focus van deze scan is discriminatie en racisme van kinderen op school, in de buurt en online. In deze kinderrechtenscan wordt kinderen gevraagd naar hun ervaringen. Ook wordt mét de kinderen gekeken naar wat nodig is om discriminatie en racisme effectief aan te pakken.

Naar verwachting worden de resultaten van de scan medio 2024 gepubliceerd.

Naast de onderzoeken die onder een van de drie thema's vallen, acht de ombudsman het van belang hier melding te maken van een onderzoek uit eigen beweging dat hij onlangs heeft ingesteld: een onderzoek naar de klachtbehandeling in het Sociaal Domein. Dit onderzoek is de ombudsman gestart vanwege de aanhoudende zorg over de wijze waarop het organisatieonderdeel Subsidies, Inkoop en Juridisch Bureau Sociaal (SIS) individuele klachten van Amsterdammers behandelt.

De ombudsman heeft hierover meermalen (ambtelijk) aan de bel getrokken, maar ziet geen verbetering.

Op 1 december 2023 heeft de ombudsman u schriftelijk over de aanleiding en het doel van dit onderzoek geïnformeerd. Naar verwachting worden de resultaten in de zomer van 2024 gepubliceerd.

2. Stand van zaken lopende onderzoeken uit eigener beweging.

a. Overlast door evenementen

Vorig jaar kondigde de ombudsman een vooronderzoek naar overlast door evenementen aan. Dit vooronderzoek is eind september 2023 afgerond. De bevindingen gaven aanleiding een formeel onderzoek te openen. Inmiddels is het onderzoeksplan opgesteld en tevens doorgesproken met de stadsdeelsecretaris/directeur Centrum (vanuit zijn rol als ambtelijk portefeuillehouder voor de doorontwikkeling van de vergunning verstrekking door de stadsdelen). Recent is een eerste informatieverzoek aan de gemeente gedaan. Bedoeling is de onderzoeksresultaten te publiceren in drie afzonderlijke rapportages. De eerste rapportage gaat over klachten van en communicatie met bewoners en de eigen interne communicatie tussen de verschillende organisatieonderdelen. De tweede betreft de vergunningverlening en de derde behandelt de onderwerpen handhaving en toezicht. Naar verwachting worden de eerste resultaten over klachten en communicatie in het voorjaar van 2024 gepubliceerd.

b. Woon-zorg oplossingen buiten het systeem

De ombudsman constateert de laatste jaren een opvallende stijging van het aantal zaken rondom mensen die dak- of thuisloos zijn, en waar geen passende woon-zorgoplossing voor lijkt te bestaan. Het gaat deels om een groep die voorheen onder de Wmo en nu onder de Wlz valt, maar niet past binnen bestaande (groeps)woonzorginitiatieven. Deze mensen, die overwegend een zwaardere vorm van zorg nodig hebben, vallen om deze reden steeds vaker tussen wal en schip. Ze belanden steeds vaker op straat of in de nachtopvang waardoor hun conditie snel verder verslechtert en met enige regelmaat zorgen zij voor ernstige overlast. Dit resulteert niet zelden in schrijnende situaties. 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, zoals bijvoorbeeld Skeave Huse. Ook op Rijksniveau wordt de urgentie voor deze groep nu gevoeld. Medio 2024 zal de ombudsman zijn bevindingen over dit vraagstuk met u delen.

c. Europese Dienstenrichtlijn

Recent hebben de ombudsman, het afdelingshoofd Ondernemersklimaat en de manager markten met elkaar afgesproken om de gedachteswisseling over deze richtlijn, in relatie tot de Amsterdamse markten, zoals voorgesteld in de vorige Ombudsalert, eerst mondeling op ambtelijk niveau voort te zetten.

d. Registratie ongedocumenteerde kinderen

De ombudsman krijgt in toenemende mate signalen dat er door Handhaving en Politie kinderen in woningen worden aangetroffen die nergens geregistreerd staan. Het gaat om ongedocumenteerde kinderen: kinderen die een illegale verblijfsstatus hebben of kinderen die bij hun geboorte niet geregistreerd zijn, of beide. Doordat deze kinderen niet in beeld zijn, kunnen zij onvoldoende beschermd worden door de overheid. Ze zijn daarmee per definitie kwetsbaar voor bijvoorbeeld uitbuiting en kinderontvoering. Bovendien kunnen zij onvoldoende aanspraak maken op fundamentele rechten, zoals gezondheids- en jeugdzorg. De ombudsman en kinderombudsman

maken zich hier grote zorgen om, en proberen met de gemeente, zorgpartners en verschillende ministeries te zoeken naar oplossingen die recht doen aan de situatie waarin deze kwetsbare kinderen zitten.

3. Bestuurlijke reacties n.a.v. rapporten en aanbevelingen

De ombudsman stuurde een brief naar de burgemeesters van de gemeenten die aangesloten zijn bij de Ombudsman Metropool Amsterdam. In deze brief is gevraagd naar een reactie op de toezichhoudende activiteiten die de burgemeester uitvoert op het punt van het bevorderen van de kwaliteit van de gemeentelijke klachtbehandeling. Het is volgens de Gemeentewet namelijk de taak van de burgemeester om erop toe te zien dat bewoners kunnen rekenen op een goede gemeentelijke klachtbehandeling. Ik wens te inventariseren hoe deze taak in de praktijk per jaar invulling krijgt en zal een gesprek faciliteren met burgemeesters om elkaar te helpen in dit toezicht, door middel van het delen van best practices. Van de meeste gemeenten is inmiddels een reactie gekomen op deze uitvraag, zo ook vanuit de gemeente Amsterdam. De uitvragende brief alsmede de reacties daarop van de gemeenten zullen op de site van de ombudsman worden gepubliceerd.

Verder ontving de ombudsman een reactie op de jaarbeschouwing, zij het pas na een motie vanuit de gemeenteraad. Voor ombudsinstituten is een jaarbeschouwing een gelegenheid om rode draden terug te geven aan de gemeente en zaken te vermelden die opvallen in de klachtenstroom van een geheel jaar, zodat de gemeente deze ervaringen kan benutten. De ombudsman is van oordeel dat de reactie van de gemeente aanleiding geeft om verder te onderzoeken hoe de jaarbeschouwing en uw bestuurlijke reactie hierop meer dan een briefwisseling wordt: meerwaarde krijgt. Dit, vanuit de overtuiging dat tegenspraak van een ombudsman nuttig is bij de bestuurlijke opgave om vertrouwen (terug) te winnen bij bewoners.

4. Ontwikkelingen en relevante signalen

a. *Bureau Integriteit (BI); positionering en functioneren*

In mijn vorige Ombudsalert deelde ik reeds mijn zorgen over medewerkers die zich tot de ombudsman wensden met klachten over Bureau Integriteit (BI). Vanzelfsprekend is een integriteitsonderzoek voor niemand een pretje, maar een dergelijk onderzoek dient uiteraard te voldoen aan behoorlijkheidsnormen. Van een behoorlijk handelende gemeente mag verwacht worden dat klachten en signalen over BI aanleiding geven tot reflectie en verandering. Tot op heden observeer ik dat kritische vragen eerder op stekeligheid dan op nieuwsgierigheid lijken te kunnen rekenen. Het zou er allemaal prima aan toe gaan met het functioneren van BI. Die houding baart me zorgen.

Discriminatie

Sinds het verschijnen van de brandbrief begin oktober van circa 200 anonieme medewerkers over discriminatie binnen de gemeentelijke organisatie is mijn organisatie circa tienmaal benaderd met uitgebreide verhalen en klachten over het functioneren van BI. Dit aanvullend op eerdere signalen en klachten van medewerkers, ook los van discriminatie. De inhoud van deze gesprekken vertoonde o.a. veel overeenkomsten met eerder gepresenteerde rode draden die ons opvallen in de klachten bij de ombudsman. Bondig geformuleerd:

- de werkwijze wordt als niet-transparant, administratief slordig en onnavolgbaar ervaren;
- de bejegening als intimiderend, gericht op eventuele strafbare feiten i.p.v. op waarheidsvinding inzake een vermoeden van niet-integer gedrag;

- over de positie en rol van BI: onbegrijpelijke selectie van wat wel/niet te onderzoeken kwesties zijn, het management is nooit onderwerp van onderzoek, BI is niet onafhankelijk;
 - medewerkers met een migratieachtergrond spreken uit dat hun herkomst een rol speelt bij of BI onderzoek doet en, zoals zij ervaren, de hardvochtige wijze waarop zij worden onderzocht.
- Op 6 november jl. heb ik deze globale analyse met de gemeentesecretaris en hoofd BI gedeeld.

Alles overziend, besluit ik tot het openen van een formeel onderzoek uit eigen beweging naar het functioneren van BI. Hiertoe zal nog een aparte openingsbrief volgen richting uw college.

Uiteraard ben ik me ervan bewust dat er ondertussen al het een en ander gebeurt naar aanleiding van de discriminatie en racisme klachten, bijvoorbeeld rond de schroom die mensen ervaren om BI te benaderen. Ik zal daarom in mijn onderzoek een invalshoek kiezen die zo veel mogelijk aanvullend is op reeds ingezette acties.

b. Brede ondersteuning aan gedupeerden Toeslagenschandaal

In de vorige Ombudsalert vroeg de ombudsman aandacht voor de brede ondersteuning aan gedupeerden van het Toeslagenschandaal. Dit 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 dat 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, toegenomen schuldenproblematiek bij burgers en 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.

c. Werken in de fysieke sector; resultaat- èn mensgericht

Op 1 februari 2022 schreef de ombudsman u een brief met als onderwerp 'Observaties en aankondigingen inzake de ruimtelijke sector'. Citaat uit deze brief:

"Mijn voorganger heeft najaar 2019 het Gemeentelijk Management Team (GMT) reeds gewezen op het feit dat de druk op de Amsterdamse grond merkbaar toeneemt en dat de zoektocht naar bouwgrond er

onvermijdelijk toe leidt dat tijdelijke en/of niet (helder) geregelde situaties en grondposities in beeld komen. Veelal betekent dit dat de gemeente deze grondposities geschikt wil maken voor planvorming en/of streeft naar regulering van de bestaande situatie (bijvoorbeeld door inpassing in het erfpachtstelsel). Deze ontwikkeling heeft als gevolg dat het aantal bij de ombudsman ingediende klachten over de ruimtelijke sector vanaf 2017 is toegenomen; eerst met name vanuit "de rafelranden" van de stad. Ander opvallend punt in de lopende dossiers is dat de gemeente bij dergelijke trajecten primair voor de aanpak van projectmanagement kiest: de dominante invalshoek is het realiseren van een project. Zo kan het gebeuren dat beton meer centraal staat dan mensen."

We zijn inmiddels bijna 2 jaar verder na deze 'observatiebrief' en helaas ook meerdere meldingen en klachten rijker over hoe vertegenwoordigers van de gemeente opereren in het kader van gebiedsontwikkeling en het realiseren van grote projecten in de openbare ruimte.¹ Zo hebben vele bewoners de afgelopen 18 maanden zich tot de ombudsman gewend met klachten over de wijze waarop de parkeergarage Marnix wordt gerealiseerd in de Singelgracht (over met name licht- en geluidsoverlast, bejegeningsklachten, onvoldoende werkende eerste lijn klachtbehandeling en gebrekkige, ontwijkende communicatie). Ook over gedragingen door meerdere gemeenteonderdelen aan en rond de Zuiderdijk (al dan niet gerelateerd aan de ontwikkeling van de Baaibuurt in Amsterdam Oost) ontving de ombudsman klachten over o.a. tegenstrijdige en onnavolgbare informatie en gebrekkige communicatie door de gemeente en over hoe bewoners worden bejegend.

Ik ben op basis van deze afzonderlijke klachten recent een breder verkennend onderzoek gestart naar werkwijzen binnen de ruimtelijke sector. Concreet gaat het o.a. om de manier waarop het opdrachtgeverschap en opdrachtnemerschap binnen de ruimtelijke sector in de praktijk vorm krijgt, hoe de planvorming is ingericht, wanneer en hoe betrokken bewoners worden benaderd en de wijze waarop medewerkers voor projecten worden toegerust en geselecteerd. Een project realiseren binnen Amsterdam en samen met Amsterdammers vraagt, zo blijkt, meer competenties dan alleen zorg dragen dat grond wordt verplaatst, cement wordt gestort en stenen worden gestapeld.

d. Opvang dakloze unieburgers (code 30)

De ombudsman heeft het afgelopen kwartaal gesprekken gevoerd met de afdeling Zorg van de gemeente, belangengroepen, het ministerie van Veiligheid en Justitie, de IND en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over de opvang van unieburgers in de keten van maatschappelijke opvang en beschermd verblijf. Er heerste onduidelijkheid of burgers die bij de IND bekend stonden met een code 30, recht zouden hebben op toegang tot deze keten. Hoewel de gemeente in bepaalde gevallen wel voor opvang en begeleiding zorgt, worden mensen met code 30 nu in principe niet toegelaten. Op basis van deze gesprekken is er juridisch nu meer duidelijkheid over de mogelijkheden rondom code 30. Zoals vaker gaat het hier om de verdeling van schaarste: opvangplekken en woningen. Hoewel de ombudsman daar begrip voor heeft, is hij van mening dat mensen die recht op opvang hebben, ook toegelaten zouden moeten worden tot de keten. In bredere zin vindt de ombudsman dat er nog veel te winnen valt op het gebied van preventie, zodat voorkomen wordt dat werknemers afglijden en op straat terechtkomen.

e. Omgevingswet

Op [1 januari 2024 wordt de Omgevingswet](#) ingevoerd. De realisering van deze wet is een groot project en wat omvang betreft vergelijkbaar met de totstandkoming van het Burgerlijk Wetboek.

Betrokken directies bij deze klachten, projecten en trajecten zijn Grond & Ontwikkeling (opdrachtgever), Projectmanagementbureau (opdrachtnemer) en Ingenieursbureau (opdrachtgever/opdrachtnemer).

Het digitaal stelsel Omgevingswet (DSO), dat een speerpunt van de wet is, moet zich nog bewijzen. Het [omgevingsloket](#) is het aanspreekpunt voor burgers en bedrijven en maakt onderdeel uit van het DSO. De ombudsman heeft zorgen over de toegankelijkheid van de informatie in het DSO, zeker nu de wethouder Woningbouw en Stedelijke Ontwikkeling op 5 september 2023 heeft laten weten dat de bundeling van alle regels in een omgevingsloket "in eerste instantie leidt tot onoverzichtelijkheid". Ook zou er met name in de beginperiode kans zijn op een "verminderd niveau van dienstverlening". Daarom houdt de ombudsman scherp in de gaten of klachten van bewoners en ondernemers duiden op structurele knelpunten. Als klachten en andere signalen hiervoor dan aanleiding geven, zal een onderzoek worden ingesteld.

f. Informele leiders klagen over wantrouwen en toegenomen bureaucratie

Mede door de opgerichte ombudsacademie, ombulance en 'outreaching' manier van werken komen de ombudsman en de kinderombudsman, en ook de ombudsman-onderzoekers steeds vaker in contact met maatschappelijke organisaties die zich inzetten voor de Amsterdamse samenleving. Op deze manier beogen wij de informatiepositie van de ombudsman te versterken, zodat uitspraken van het instituut niet louter gebaseerd zijn op klachten, maar ook gevoed worden uit andere informatiebronnen. Dit is des te belangrijker, doordat er helaas genoeg bewoners zijn die de weg niet kennen en ook niet weten te vinden richting een ombudsman. Daarom gebruikt de ombudsman informele leiders in de stad als extra oren en ogen, en hanteren wij voor hen een hotline.

Eind november organiseerde de ombudsman een bijeenkomst voor 'informele leiders'. Deze informele leiders zetten zich in voor Amsterdammers die in een kwetsbare situatie zitten. Zo leiden zij bijvoorbeeld voedseluitgiftepunten die van grote waarde zijn voor duizenden Amsterdamse gezinnen.

Het trof de ombudsman te horen dat bijna alle aanwezigen aangaven met hun werkzaamheden noodgedwongen (wellicht) te moeten stoppen, omdat zij naar eigen zeggen "vastlopen in het contact met de gemeente en het Rode Kruis". Een van de redenen is, zoals zij aangaven, dat zij verplicht worden persoonsgegevens te verstrekken, maar dat niet kunnen vanwege de vertrouwensband die zij hebben met bewoners. Ook worden zij gevraagd zich op een aantal punten te verantwoorden, maar het ontbreekt hen aan kennis en tijd om aan de bureaucreatische voorwaarden te voldoen. Zij vragen zich af waarom de gemeente opeens deze eisen stelt.

Zij ervaren een zeker wantrouwen vanuit de gemeente terwijl zij van mening zijn alleen maar goed te doen; zij bereiken bijvoorbeeld mensen die de formele instanties niet weten te bereiken. Vaststaat dat het opheffen van deze voedselpunten vele Amsterdammers direct zal raken. Dat kan toch niet de bedoeling zijn. Om tot oplossingen te komen willen de informele leiders graag in gesprek met de desbetreffende wethouder. Inmiddels heeft een van uw wethouders dit goed opgepakt, waarvoor veel dank.

g. Podcast

Ten slotte zal ik komend jaar een podcast uitbrengen. Deze podcast bestaat uit 10 afleveringen met verhalen van Amsterdammers over hun contact met de gemeente Amsterdam. Het gaat om verhalen van bewoners zoals ze op het spreekuur van de ombudsman binnenkomen. Te zijner tijd zal ik uw college hier nog apart over informeren.

Ik ga er vanuit u met het bovenstaande, zoals afgesproken, te hebben geïnformeerd. Mocht u echter behoefte hebben aan een mondelinge toelichting dan zijn mijn plaatsvervanger tevens kinderombudsman, Annemarie Tuzgöl-Broekhoven, en ik hier graag toe bereid.

Ik zou het op prijs stellen een reactie van uw college en/of betrokken wethouders bij bepaalde onderdelen in deze 'Ombudsalert eindejaar 2023' te mogen ontvangen.

Dit, o.a. in het kader van het voornemen deze brief, inclusief uw reactie, op **23 januari 2024** te publiceren op website: www.ombudsmanmetropool.nl. Daarmee zijn de door mij geschetste signalen, beoogde onderzoeken en geregistreerde ontwikkelingen, alsmede uw reactie hierop openbaar en navolgbaar.

Met een hartelijke groet,



Munish Ramlal
Ombudsman Metropool Amsterdam