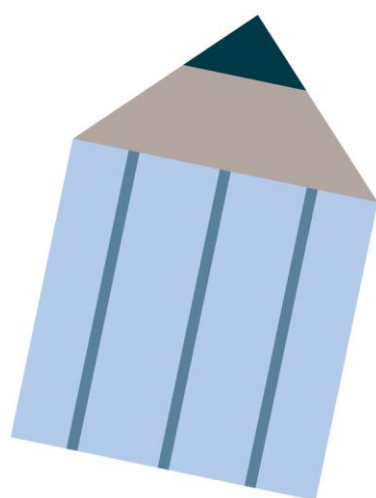
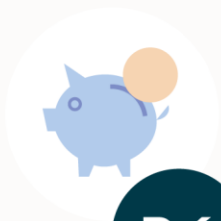


Ombudsagenda 2024

# Schakel tussen bewoners en gemeente



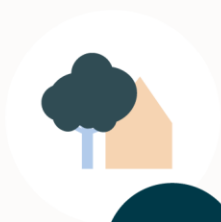
Ombudsman  
Metropool  
Amsterdam



P.6

## Bestaanszekerheid

---



P.8

## Leefbaarheid

---



P.11

## Inclusie

---

## Inleiding

De Ombudsman Metropool Amsterdam bevordert behoorlijke dienstverlening van gemeenten aan alle bewoners in de hoop dat klachten richting een ombudsman niet nodig zijn omdat de gemeente zelf zaken goed organiseert en leert van klachten. Als het mis gaat (of dreigt te gaan) tussen burger en overheid, dan beschikt een gemeente over interne systemen die 'fouten' detecteren, corrigeren en leiden tot structurele verbeteringen. De ombudsman past 'modern' systeemtoezicht toe op de eerstelijns klachtbehandeling.

Naast deze bevorderende taak heeft de ombudsman een rechtsbeschermende rol. Bij een individuele klacht onderzoekt de ombudsman het feitelijke handelen van de gemeente en toetst de ombudsman aan criteria van behoorlijkheid, oftewel 'klassiek' behoorlijkheidstoezicht.

Waar nodig lost hij kwesties op, maar uitgangspunt blijft dat de gemeente zelf aan de slag moet met structurele verbeteringen van de dienstverlening.

Met de komst van een nieuwe plaatsvervanger ombudsman en kinderombudsman is besloten in de toekomst waar mogelijk gezamenlijk op te trekken. De ombudsman en kinderombudsman verdiepen en versterken hun samenwerking, vooral als het aankomt op grootschalig onderzoek (op eigen initiatief).

Beide ombudsmannen willen laten zien aan welke onderwerpen zij de komende periode bijzondere aandacht willen schenken. Daarom publiceren zij de Ombudsagenda 2024.<sup>1</sup> In deze ombudsagenda introduceren de ombudsmannen drie thema's te weten "Bestaanszekerheid", "Inclusie" en "Leefbaarheid". Dit is een praktische vertaling van [de 17 Sustainable Development Goals](#) van de VN die aansluit bij de leefwereld van bewoners.

De titel van de Ombudsagenda 2024 sluit aan bij de oratie van prof. dr F.N.A. Kaulingfreks die in 2023 benoemd is op de Wibautleerstoel<sup>2</sup>. Zij schetst in haar oratie de stedelijke ongelijkheid in termen van een groeiende kloof. Dit betreft onder meer een kloof tussen arme en rijke Amsterdammers, maar ook een kloof tussen leef- en systeemwereld (bewoners en gemeente). Kaulingfreks geeft aan dat er in die kloof gesprongen moet worden om te ontdekken hoe bepaalde beleidsbeslissingen en ervaringen van bewoners tot stand komen, met als doel om deze ongelijkheid te bestrijden<sup>3</sup>. De ombudsman streeft ernaar om hieraan met deze agenda een bijdrage te leveren en de verbinding tussen bewoners en gemeente te versterken. Door te kloof te overbruggen kan gebouwd worden

---

<sup>1</sup> Hoewel dit de Ombudsagenda 2024 betreft zullen een aantal onderwerpen langer op de agenda blijven staan. De ervaring leert dat beleids- en uitvoeringsproblemen taai zijn en vaak niet in één jaar zijn opgelost.

<sup>2</sup> <https://www.uva.nl/content/nieuws/nieuwsberichten/2023/02/femke-kaulingfreks-benoemd-op-wibautleerstoel.html>

<sup>3</sup> <https://www.uva.nl/content/evenementen/2023/11/oratie-femke-kaulingfreks.html>

aan vertrouwen van burgers in de gemeente. En aan vertrouwen van de gemeente in haar burgers. Dit is van essentieel belang.

De Ombudsagenda 2024 is niet uitputtend bedoeld. Indien actualiteiten in 2024 daartoe aanleiding geven kunnen de ombudsmannen besluiten een onderzoek eigen beweging op te starten dat niet is opgenomen in de Ombudsagenda 2024. Alvorens naar de concrete onderwerpen te gaan wordt kort ingegaan op de aanpak van de Ombudsman Metropool Amsterdam.

### **Verbindingen leggen (outreach)**

Veel bewoners lopen vast in hun contact met de gemeente, maar dienen geen formele klacht in. Ze kennen de wegen niet of hebben daar geen vertrouwen (meer) in. De ombudsman wil deze mensen bereiken door met de '[Ombulance](#)' de wijken in te gaan. Ook komt er in 2024 een 'Ombudscast'. Dit is een podcast over ervaringen van bewoners met de gemeente. De ombudsman en kinderombudsman organiseren ook gesprekken met sleutelfiguren in de wijken.

Dit alles om signalen op te vangen en beter benaderbaar te zijn voor jongeren, bewoners en ondernemers die hen nu niet bereiken.

De ombudsmannen richten zich ook op de mensen in de uitvoering. Deze weten bij de organisatie vaak als eerste als er knelpunten zijn bij uitvoering van beleid. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat deze problemen niet altijd (tijdig) terechtkomen bij bestuurders.<sup>4</sup> De cultuur bij de uitvoeringsorganisaties kan dan zijn dat bestuurders "uit de wind worden gehouden". Door het organiseren van [ombudsacademies](#), het voeren van gesprekken en interviews willen de ombudsmannen de signalen uit de uitvoering oppakken en teruggeven aan de bestuurders. Het is hierbij van belang dat gemeenten leren van wat fout gaat maar ook (van elkaar) kunnen leren waar het goed gaat. Zie hiervoor bijvoorbeeld [de studiereis van Amsterdamse ambtenaren naar Diemen](#) die werd geïnitieerd door de ombudsman.

### **Slagkracht klachtbehandeling vergroten**

Klachtrecht speelt een belangrijke rol bij het behouden en herwinnen van het vertrouwen van burgers in de overheid. Bewoners moeten kunnen rekenen op een behoorlijke klachtafhandeling door de gemeente. Als het ergens mis gaat dan komen bewoners en gemeente daar samen uit. De

---

<sup>4</sup> [Klem tussen balie en beleid \(2021\)](#), Eindverslag informateur Tjeenk Willing en [Knellende mechanismen \(2022\)](#), p. 17 en 18

ombudsman komt dan vooral in beeld bij structurele problemen omdat de gemeente kleinere klachten goed kan oppakken.

De ombudsman heeft eind 2023 een brief aan de burgemeesters van de aangesloten gemeenten gestuurd waarin hij een aantal aanbevelingen doet om de klachtbehandeling door gemeenten te verbeteren. De ombudsman zal in 2024 bevorderen dat de gemeenten voldoende werk maken van een behoorlijke klachtafhandeling. Onder meer door ombudsacademies te organiseren waar workshops worden gegeven over professionele klachtafhandeling. Ook zal hij, indien de klachtafhandeling bij een specifieke dienst tekortschiet, dit nader onderzoeken. Op deze wijze hoopt hij dan concrete aanbevelingen te kunnen doen om de klachtafhandeling te verbeteren.

### **Klachtafhandeling in sociale domein onder de maat**

Een effectieve en correcte uitvoering van sociale wetgeving is essentieel voor het waarborgen van de bestaanszekerheid van mensen. Dit vereist een doeltreffende behandeling van klachten, zowel voor individuele gevallen als voor structurele problemen. De ombudsman maakt zich al enige tijd zorgen over hoe klachten binnen het sociaal domein in Amsterdam worden afgehandeld.

Op 23 februari 2023 stuurde de ombudsman een [rapportbrief](#) naar de gemeente Amsterdam om deze zorgen te uiten en deed enkele aanbevelingen om de klachtafhandeling te verbeteren. Echter, tegen het einde van 2023 waren de gewenste resultaten nog niet bereikt. Daarom zal de ombudsman in het eerste kwartaal van 2024 een uitgebreid onderzoek starten. Dit onderzoek zal zich voornamelijk richten op de vraag of de organisatorische voorwaarden aanwezig zijn voor een effectieve en correcte klachtbehandeling.

En dan nu over naar de onderwerpen op de Ombudsagenda 2024, ingedeeld in de thema's "Bestaanszekerheid", "Leefbaarheid" en "Inclusie".



# Bestaanszekerheid

Niet alleen in politiek Den Haag, maar ook in de metropool Amsterdam is bestaanszekerheid een belangrijk thema. De ombudsman fungeert als een belangrijke schakel in het signaleren, adresseren en oplossen van knelpunten die de bestaanszekerheid van burgers beïnvloeden. Of het nu gaat om klachten over sociale voorzieningen, tekortkomingen in de huishoudelijke hulp, de onderbenutting van voorzieningen voor kinderen, of de opvang van dakloze gezinnen zonder regiobinding; de ombudsman staat in het hart van deze vraagstukken. Door middel van onderzoek, dialoog en aanbevelingen streven de ombudsmannen naar het verbeteren van de bestaanszekerheid van inwoners van de metropoolgemeenten die zich in kwetsbare situaties bevinden.

## **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 stadspas. 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.

### **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. Vooral nog 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.

### **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 Amsterdam 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.



# Leefbaarheid

Leefbaarheid in een stedelijke omgeving zoals Amsterdam, Almere, Amstelveen en Zaanstad vereist een voortdurende balans tussen het onderhouden van stedelijke voorzieningen en het in acht nemen van de belangen van haar inwoners. Dit wordt duidelijk in de uiteenlopende onderzoeken die de ombudsman initieert en volgt. Van het analyseren van de succesfactoren in de parkeerketen, die een aanzienlijke impact heeft op de dagelijkse leefomgeving van de stad, tot het onder de loep nemen van grootschalige projecten zoals de implementatie van de Omgevingswet. Deze wet, die een aanzienlijke invloed heeft op de fysieke leefomgeving, brengt uitdagingen met zich mee in termen van begrijpelijkheid en dienstverlening. Daarnaast wordt de cruciale rol van kinderopparticipatie in stedelijke planning en de groeiende noodzaak van klimaatactie benadrukt, wat aantoont dat leefbaarheid een complex en veelzijdig thema is dat voortdurende aandacht en aanpassingsvermogen vergt.

## 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 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. Hij gaat onderzoeken welke elementen hier aan bijdragen.

## Invoering Omgevingswet

Op 1 januari 2024 is, na meerdere keren uitstel, eindelijk de [Omgevingswet](#) ingevoerd. Deze wet, die 26 bestaande wetten onder één noemer brengt onder het motto '['eenvoudig beter'](#)', is een omvangrijk project, vergelijkbaar met de creatie van het Burgerlijk Wetboek. Het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO), een centraal onderdeel van de wet, moet de uitvoerbaarheid en effectiviteit



nog bewijzen. Het omgevingsloket, bedoeld als het primaire contactpunt voor burgers en bedrijven, is een essentieel onderdeel van het DSO.

De voorzitter van de afdeling bestuursrechtspraak heeft zijn [zorgen](#) over de werking van de DSO en de mogelijke belemmeringen voor de bestuursrechter. Daarnaast heeft de Amsterdamse wethouder van Woningbouw en Stedelijke Ontwikkeling in een brief van 5 september 2023 aangegeven dat de bundeling van regels in een omgevingsloket kan leiden tot verwarring en mogelijk een lager niveau van dienstverlening in de beginfase. De gemeente Amsterdam zet zich in om belanghebbenden zowel digitaal als persoonlijk te ondersteunen.

De situatie belooft uitdagend te worden voor bewoners, ondernemers en de gemeente. De ombudsman zal nauwlettend in de gaten houden of er in 2024 klachten binnenkomen die wijzen op structurele problemen. Hij zal deze kwesties ook bespreken in zijn overleggen met ondernemersverenigingen en de gemeente. In de zomer van 2024 zal de ombudsman een tussentijdse evaluatie uitvoeren. Afhankelijk van de ontvangen klachten en signalen, kan de ombudsman besluiten tot een onderzoek.

### **Onderzoek naar participatietrajecten bij 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 ombudsman 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.

### **Klimaatverandering vraagt tijdige actie gemeenten**

In de komende jaren zal de leefbaarheid verder onder druk komen te staan door klimaatverandering. De ombudsman heeft dienaangaande zaken ontvangen uit meerdere metropoolgemeenten. Recordhoeveelheden regen zorgen dat het water niet weg kan stromen en wateroverlast een vaker terugkerend fenomeen wordt. Ook blauwalgen doen het goed bij een hogere watertemperatuur en zorgen dan (op grotere schaal) voor overlast. De ombudsman heeft hierover een zaak in behandeling. Er kunnen meer problemen ontstaan (in de toekomst) en de gemeenten moeten hier op anticiperen. Om klimaatverandering tegen te gaan wordt door gemeenten ingezet op de opwekking van duurzame energie, bijvoorbeeld met windmolens. Het plaatsen van windmolens kan stuiten op weerstand. Ook hierover behandelt de ombudsman een zaak. Indien daartoe aanleiding is zal de ombudsman structurele problemen en mogelijke oplossingen signaleren en agenderen.



## Inclusie

De strijd tegen discriminatie en institutioneel racisme binnen organisaties is een voortdurende uitdaging, en de gemeente Amsterdam is hier geen uitzondering op. Recente onderzoeken leggen een zorgwekkend beeld bloot van de aanwezigheid van discriminatie en institutioneel racisme binnen de Amsterdamse gemeentelijke organisatie. Deze bevindingen, gestaafd door de ervaringen en klachten van gemeentelijke medewerkers, benadrukken de noodzaak voor urgente en doeltreffende maatregelen. Het herkennen en aanpakken van deze diepgewortelde problemen vereist niet alleen een transformatie van beleid en praktijken, maar ook een fundamentele verschuiving in de organisatiecultuur. Deze inspanningen zijn cruciaal om een veilige, inclusieve en rechtvaardige werkomgeving voor alle medewerkers te waarborgen. De aanpak van deze kwesties en de voortgang van de ingevoerde maatregelen zullen een belangrijke indicator zijn van de toewijding van de gemeente aan diversiteit, gelijkheid en inclusie binnen haar organisatie.

Helaas kunnen kinderen ook al vroeg in aanraking komen met discriminatie en racisme. De kinderombudsman zal in 2024 een kinderrechtenscan starten met de focus op discriminatie en racisme van kinderen op school, in de buurt en online. Samen met kinderen zal gekeken worden wat nodig is om dit effectief aan te pakken.

De gemeentelijke dienstverlening is door digitalisering ingrijpend veranderd. De ombudsman acht het van belang dat er sprake is van digitale inclusie van alle bewoners, ook als zij digitaal minder vaardig zijn. De ombudsman zal de ontwikkelingen in 2024 blijven volgen.

### **Bureau Integriteit (BI); positionering en functioneren**

De ombudsman heeft in 2023 zijn zorgen uitgesproken over medewerkers die zich tot de ombudsman wenden 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 observeert de ombudsman 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 de ombudsman zorgen.

### **Discriminatie binnen de gemeentelijke organisatie**

Sinds het verschijnen van een brandbrief begin oktober 2023 van circa 200 anonieme medewerkers over discriminatie binnen de gemeentelijke organisatie is het bureau ombudsman 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 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 2023 heeft de ombudsman deze globale analyse met de gemeentesecretaris en hoofd BI gedeeld. Alles overziend, besluit de ombudsman tot het openen van een formeel onderzoek uit eigen beweging naar het functioneren van BI. Hiertoe zal nog een aparte openingsbrief volgen richting het college van burgemeester en wethouders. Uiteraard is de ombudsman zich 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. De ombudsman zal daarom in zijn onderzoek een invalshoek kiezen die zo veel mogelijk aanvullend is op reeds ingezette acties.

### **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.

### **Digitale toegankelijkheid en inclusie**

Digitale toegankelijkheid wordt een steeds belangrijker thema. Veel zaken moeten online geregeld worden. Nu al hebben veel mensen moeite in contact te komen met de gemeente, en verdergaande digitalisering kan nog meer hordes opwerpen. Privacy en digitale veiligheid wordt ook een steeds belangrijker thema, bijvoorbeeld wanneer algoritmen bepalen wat de gemeente op uiteenlopende terreinen doet.

In het komende jaar zal de ombudsman het gebruik van algoritmen bij de verschillende metropoolgemeenten blijven volgen. Ook zal worden gekeken hoe digitalisering leidt tot problemen bij de dienstverlening aan minder digitaal vaardige bewoners van de metropool, en zal waar nodig nader onderzoek worden ingesteld.



Jacob Bontiusplaats 9, 1018 LL Amsterdam



020 625 9999 (ma-vr 9u. - 12u.)



[info@ombudsmanmetropool.nl](mailto:info@ombudsmanmetropool.nl)