

“ Dichtgeregeld ”

*Jaarbeschouwing Ombudsman Metropool Amsterdam/
Kinderombudsman Amsterdam 2019*

Mei 2020

Inhoudsopgave

3 Optimale ontplooiing: De publieke waarde van de overheid

4 Problematische veelvragers

4 Beleidsmatige keuzes

4 Incidentele klachten

5 Terugkerende problemen: rompslomp en structuurfouten

5 Gevangen in cultuur van wantrouwen en efficiency

6 Statecraft: falen op beleidsmatig niveau

6 Dichtgeregeld

7 Regels of rek? Vertrouwen in elkaar

7 Complexiteit

7 Vertrouwen

9 Totaalcijfers

10 Amsterdam

11 Almere

12 Zaanstad

13 Amstelveen

14 Overig

Optimale ontplooiing: De publieke waarde van de overheid

Arre Zuurmond, Ombudsman Metropool Amsterdam

Elk mens wil iets moois van zijn of haar leven maken. Daarbij wil elk mens zichzelf zoveel mogelijk ontplooiën, vanuit de eigen identiteit, zelfregie en zelf gekozen persoonlijke doelstellingen. In de complexe, snel veranderende, gefragmenteerde, open samenleving waarin we terecht zijn gekomen, is dat een prachtige, maar lang niet makkelijke wens. Voor sommige mensen is dit zelfs een enorm zware, zo niet onmogelijke opgave.

We spreken van optimale publieke waarde als in die samenleving echt elk individu de mogelijkheid daadwerkelijk heeft om tot die optimale ontplooiing te komen. Uiteraard voor zover dat niet ten koste gaat van de ontplooiing van anderen. Voor die ontplooiing is een goed functionerende, democratische rechtsorde onontbeerlijk. Die rechtsorde behelst dan niet alleen een goed functionerende trias politica, met een toegankelijke, onafhankelijke rechtspraak en een open en transparante politieke arena. Daar is ook een open samenleving voor nodig, waar diversiteit en variëteit floreren, en waar ook materieel (dus niet alleen formeel) open en toegankelijk sociaal, economisch en juridisch verkeer de norm is. Vrijheid van godsdienst, vrijheid van meningsuiting, maar ook de vrijheid om te zijn wie je wilt zijn, is dan cruciaal. En een onafhankelijke pers, onafhankelijke wetenschap, vrij ondernemerschap en toegankelijkheid van veelvormig onderwijs zijn daarvan een wezenlijk onderdeel. Nederland scoort kwalitatief hoog op deze instituties, en naast een hoge welvaart kent Nederland daarom ook een hoge score op welzijn en geluk.

Maar dat is niet vanzelfsprekend en de ombudsman merkt in zijn dagelijks werk dat er sprake is van erosie. Niet alleen omdat lang niet iedereen even makkelijk meekan in die open, transparante samenleving, maar ook omdat er zich krachten en machten nestelen in die samenleving die, gebruikmakend van die openheid, juist een bedreiging daarvan vormen.

En een goed functionerende overheid is daarom een fundamentele voorwaarde voor die democratische rechtsorde. Die overheid moet niet alleen in haar dienstverleningsprocessen van hoge kwaliteit zijn; de overheid speelt ook een cruciale rol in het zorgdragen voor een open en rechtvaardig juridisch, economisch en sociaal verkeer. Zo leidt bijvoorbeeld selectieve toegang tot banen of huisvesting tot verlies aan maatschappelijke waarde omdat daarmee bepaalde groepen niet tot de gewenste ontplooiing kunnen komen. Dat geldt temeer in die situaties waar een niet adequaat optredende overheid overlast of onveiligheid laat voortbestaan.

Daar waar het democratische proces heeft gekozen voor bepaalde concrete waarden, zoals veiligheid, toegankelijkheid en tolerantie, moet ook bepaald worden welke partij(en) voor de realisatie van de gekozen waarden een opdracht of rol toebedeeld krijgen. Zo vragen we aan scholen om een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling en ontplooiing van elk kind, vragen we aan de politie een bijdrage te leveren aan veiligheid en beschermen wij onze journalisten omdat wij de persvrijheid van grote waarde achten. De deliberatie over de vraag voor welke waarden wij als samenleving willen staan en de besluitvorming over de vraag hoe wij deze waarden invullen en aan wie wij deze opdrachten is een zaak van de politiek, en krijgt vorm in ons bestuur en in het vigerende beleid. Pas daar waar de uitvoering van beleid aan de orde is, daar waar het individu wel of niet daadwerkelijk 'ontvanger' is van die waardentoe-

deling, ligt het werkveld van de ombudsman. De ombudsman ontvangt klachten van burgers (en bedrijven). Zij klagen als zij zich onheus bejegend voelen, maar ook als zij zich geschonden voelen in hun gevoel van rechtvaardigheid. Klachten over onheuse bejegening gaan bijvoorbeeld over de kille, juridische reactie op een kwijtscheldingsverzoek, waar de belastingdienst bepaalt dat de burger niet in aanmerking komt voor kwijtschelding terwijl de betreffende burger financieel volledig klemzit en op het randje van de afgrond balanceert. Ook klaagt de burger over onheuse bejegening als de gemeente in reactie op de klacht de regels (opnieuw) uitlegt, zonder echt naar de burger geluisterd te hebben.

Vaak is het niet de bejegening waarover de burger klaagt, maar gebrek aan rechtvaardigheid. Dat is bijvoorbeeld het geval als een burger dringend woonruimte nodig heeft, maar niet in aanmerking komt voor urgentie. Zolang de dakloosheid, of de onleefbare situatie voortduurt kan de burger niet verder met zijn leven. Dan komt hij niet toe aan de zelfontplooiing waar hij zo naar verlangt.

Ook heftige vormen van overlast schenden het gevoel van rechtvaardigheid. Overlast wordt onder andere veroorzaakt door een horecaonderneming die te vaak te veel lawaai produceert, terwijl de burger moet slapen, omdat hij de volgende dag weer moet werken. Maar ook burenschennis veroorzaken heftige vormen van overlast. Voorheen werden veel buurten intramuraal behandeld, maar tegenwoordig wordt de patiënt, vaak omgedoopt tot 'klant' en in de thuissituatie behandeld (ambulant). Met als gevolg dat de directe woonomgeving van de 'klant' overlast ervaart door hun luidruchtige gedragsstoornissen.

Problematische veelvragers

Als we naar het totaal aan klachten in 2019 kijken, of ze nu gaan over bejegening, of over ervaren onrechtvaardigheid, dan is het aantal keer dat burgers echt ten onrechte klagen eigenlijk zeer beperkt. Wel hebben we met een flink aantal 'problematische veelvragers' te maken gehad. Mensen die ladingen mails en telefoontjes op ons afvuren, waarvan sommigen zelfs dagelijks. In eigenlijk al die situaties betreft het een persoon met een stoornis. Afhankelijk van de ernst van de stoornis is er sprake van 'teveel vragen', storen, lastig vallen, agressief bejegenen, treiteren of ronduit terroriseren. Bij al deze veelvragers weten we dat wij niet de enigen zijn die hier hinder van ondervinden.

Familie en vrienden zitten vaak al jaren met de handen in het haar, of hebben de strijd -moegestreden- opgegeven. Buren en buurt zijn ook vaak de dupe van die stoornis. En vele professionals hebben er een uitzichtloze dagtaak aan. De hoeveelheid tijd en energie die bijvoorbeeld de politie hieraan 'kwijt is', is dramatisch, vooral als je beseft dat hun capaciteit beperkt is. Het verdrietige is dat de persoon zelf vaak ook ongelukkig of zelfs ernstig ontregeld is. Alleen, hij of zij ziet lang niet altijd dat hij gebukt gaat onder een stoornis. En deze stoornis is vaak niet zó ernstig dat gedwongen opname gewettigd is. Daarvoor moet het verder uit de hand lopen, en tot die tijd besteden veel mensen oneindig veel energie aan een zaak zonder enig perspectief. Hier loopt de ombudsman tegen een eerste vorm van verlies aan maatschappelijke waarde aan: het samen met vele anderen enorm veel tijd en energie besteden aan een persoon met een stoornis, zonder dat de betreffende persoon, of enig ander in zijn omgeving, daar ook maar enige verbetering in ervaart. De overlast herhaalt zich keer op keer, de hulp stagneert en uitzicht op een oplossing is er niet.

Beleidsmatige keuzes

De tweede groep van klachten, die we als ongegrond verklaren, behelst geen verlies aan maatschappelijke waarde. De gang naar de ombudsman is een goed recht van iedereen. Sommige mensen klagen over iets dat zij als onrechtvaardig beleven, maar waar de politiek expliciet voor gekozen heeft. De ombudsman treedt niet in beleidskeuzen, maar gaat wel in gesprek met deze klagers en probeert in dat gesprek duidelijk te maken dat de klager het gedrag van de overheid in deze weliswaar onrechtvaardig vindt, maar dat expliciet voor dit beleid is gekozen. Belastingheffing kan je als burger onrechtvaardig vinden, want je kunt het beschouwen als het 'afpakken van zuur verdiende centjes', maar we hebben er nu eenmaal als samenleving voor gekozen dat je loonbelasting, btw en winstbelasting betaalt.

Incidentele klachten

In veel gevallen is een klacht bij de ombudsman terecht. Een gedeelte van die klachten betreft een situatie waar de gemeente niet voldoende geluisterd heeft, of niet voldoende maatwerk heeft geleverd. De ombudsman besteedt veel tijd aan een goed gesprek. Door goed te luisteren, open en nieuwsgierige vragen te stellen, en dóór te vragen naar de vraag achter de vraag, ontdekt de ombudsman wat het werkelijke probleem achter de klacht is. Soms is daarna een telefoontje genoeg om met de betreffende afdeling tot een oplossing te komen. Het is immers een incident en de betrokken professional kan dat, zo is onze ervaring, snel herstellen. Omdat vergissen nu eenmaal menselijk is neemt de ombudsman in dit soort gevallen genoeg met een herstelactie, soms vergezeld van een excuus. Vaker is meer tijd nodig, omdat de betrokken afdeling op zich juist redeneert en handelt, maar de burger klem zit tussen meerdere afdelingen of organisaties. Elk van hen doet op zich het juiste, maar zolang zij de eigen regels als uitgangspunt nemen, en zolang zij geen

maatwerk leveren, redenerend vanuit het concept van maatschappelijke waarde, blijft de burger niet geholpen, en dus ontevreden.

In dit soort gevallen moet de ombudsman als "go between" tussen de verschillende organisaties niet alleen ijveren voor maatwerk, maar ook het beperkte, verkokerde kijken en werken vanuit de eigen organisatie aan de orde stellen.

“ Door goed te luisteren, open en nieuwsgierige vragen te stellen, en dóór te vragen naar de vraag achter de vraag, ontdekt de ombudsman wat het werkelijke probleem achter de klacht is.

”

Terugkerende problemen: rompslomp en structuurfouten

Maar het gaat niet altijd om incidenten. Als dezelfde fout vaker voorkomt is het geen incident, maar een probleem. En problemen zijn er om opgelost te worden, door management of bestuur. Eenvoudige problemen noemen we rompslomp: Slechte formulieren, teveel overbodige vragen, lange wachttijden, haperende ICT, etc., zijn allemaal voorbeelden van rompslomp. Door met de organisatie hierover in gesprek te gaan, door te attenderen, en door verbetervoorstellen te doen lukt het de ombudsman dit soort eenvoudige problemen op te lossen. Dan worden teksten op de website en in brieven aangepast en ook de bewegwijzering of bebording verbeterd.

Ligt het probleem wat dieper, dan kan het om structuurfouten gaan. Dan is bijvoorbeeld de afbakening tussen afdelingen verkeerd ingericht, waardoor doorverwijzingen van de ene afdeling niet terecht komen bij de andere afdeling, of worden elke keer boetes opgelegd, zonder dat de overtreder berichten daarover ontvangt. Verbeteringen in de structuur vergen meer tijd, en lukken ook niet altijd. De verschillende domeinen van de overheid, die in theorie samenhangend op het bordje van de burger terecht zouden moeten komen, passen niet altijd op elkaar. Soms is dat door wettelijke regimes veroorzaakt, bijvoorbeeld als het vermogensbegrip dat de fiscale sector hanteert veel strakker is, dan wat de sociale sector als uitgangspunt neemt, of als de kostendelersnorm ervoor zorgt dat ouders zich genoodzaakt zien om een kind met schulden of zonder inkomsten, uit huis te zetten. Ook de PGB criteria voor 24 uren zorg kunnen ertoe leiden dat kinderen het huis uit moeten (en daardoor zelfs dakloos raken). De strakke kaders, het gebrek aan beleidsruimte van de gemeente en het gebrek aan discretionaire ruimte van de professional maakt dan dat de burger klem raakt en gaat klagen. In een aantal gevallen slaagt de ombudsman erin om tot

aanpassingen in de structuur te komen, zodanig dat de klachten verminderen. Maar ook komt het voor dat de bepalingen zo strak vastliggen, dat er geen oplossing voor handen lijkt.

Als dit nu het gevolg was van bewuste keuzen door de politiek, dan zou de ombudsman zich er bij neer kunnen leggen. Maar in veel gevallen is dat niet zo. Het is dan veeleer een gevolg van het onvermogen om de complexe, dynamische werkelijkheid vanuit het politieke centrum middels wetgeving en beleid integraal aan te sturen. Wetgeving is vaak verkokerd, nodeloos gedetailleerd en 'dichtgetimmerd' (waardoor maatwerk niet mogelijk is). Omdat de personele capaciteiten (beperkt geschoolde uitvoerders in plaats van goed geschoolde professionals), de ingezette ICT (oud, inflexibel en geïsoleerd) en de financiering (sterk vershot en dus vaak penny wise, pound foolish) bureaucratisch ingericht zijn, lukt het de organisatie niet de maatschappelijke waarde te realiseren die voor de klagende burgers (en hun omgeving) nodig is.

Gevangen in cultuur van wantrouwen en efficiency

Daar waar het de ombudsman niet lukt om in de structuur de gewenste verbeteringen te brengen, ligt de oorzaak vaak in de cultuur van de organisatie. Die cultuur is niet zelden erg bureaucratisch, formeel juridisch, waarmee men zich immuniseert voor kritiek. Men sluit de ogen voor het feit dat de noodzakelijke maatschappelijke waarde niet wordt gerealiseerd, redeneert dat weg met dooddoeners ('het is de wet', 'dat is nu eenmaal politiek', 'daarvoor ontbreekt de capaciteit', etc.).

Maar waar het werkelijk om gaat is dat de wil om te verbeteren ontbreekt. In plaats van goede dienstverlening te leveren, door maatwerk te realiseren, is de basishouding geworteld in wantrouwen, jegens de burger of jegens de professional.

“ De strakke kaders, het gebrek aan beleidsruimte van de gemeente en het gebrek aan discretionaire ruimte van de professional maakt dan dat de burger klem raakt en gaat klagen. ”

- Arre Zuurmond

De vele jaren van bezuinigingen hebben gemeentelijke overheidsorganisaties uitgehold. Om deze bezuinigingen te realiseren is controle op controle gestapeld, en doet zich de vreemde situatie voor dat organisaties soms dertig tot wel zestig procent van hun tijd kwijt zijn aan overhead. In de jeugdzorg zou het soms zelfs zeventig procent zijn. Professionals klagen steen en been over de interne bureaucratie en de enorme administratieve lasten waaronder zij gebukt gaan.

Hier zitten klagende burgers en professionals in hetzelfde schuitje. Gegijzeld door wantrouwen en misplaatst efficiency-denken verspilt de organisatie geld en capaciteit, en raakt daarbij ook nog in een vicieuze cirkel. Het behoeft geen betoog dat hier een groot lek zit, waardoor veel maatschappelijke waarde verloren gaat. Verbetervoorstellen en rapporten helpen hier niet. Hier is langdurige en integrale interventie nodig, zijn vele gesprekken noodzakelijk en zijn andere interventiestrategieën van de ombudsman vereist om de organisatie te laten leren en structureel te verbeteren. De enkelvoudige 'single loop' leer-

strategie, die wellicht nog wel werkt bij structuur verbeteringen, werkt hier niet. Hier is 'double loop leren' nodig; in die zin dat de organisatie naast structuur- en werkprocesaangepassing ook bereid moet zijn de normen en waarden van waaruit zij werkt, ter discussie te stellen.

Daarvoor is politieke wil bij het bestuur nodig en het besef dat sturen vanuit wantrouwen contraproductief werkt. Dit vereist tevens dat de uitvoering emancipeert en niet gezien wordt als capaciteit die je middels aanbesteding 'uit de markt' kan halen. Dan is de uitvoering geen opdrachtnemer die "door een hoepeltje moet springen", maar een volwaardige gesprekspartner waarmee je een langdurige, meerjarige vertrouwensband opbouwt.

Statecraft: falen op beleidsmatig niveau

De allerdiepste oorzaken van klachten liggen op het niveau van statecraft: het paradigma van het beleid. Als voorbeeld kan de op zich goede gedachte van zelfsturing dienen. Het uitgangspunt dat iedereen zelf verantwoordelijk is voor zijn of haar situatie, is als uitgangspunt goed. Maar als het wordt verheven tot een onwrikbaar dogma en tegelijkertijd versmelt met een perverse bezuinigingsprikkel, dan leidt het bijvoorbeeld tot sluiting van intramurale voorzieningen voor mensen die echt niet voor zichzelf kunnen zorgen. Dan stopt ook budgetbeheer voor burgers die niet het doenvermogen hebben om hun beperkte geld te beheren, dan leidt het tot verhoging van boetes bij mensen die gewoon niet kunnen betalen. Dan gaan we mensen die zwaar depressief zijn of die een laag IQ hebben verwijten dat ze de inlichtingenplicht schenden, waarna ze een fraudeboete opgelegd krijgen, waardoor zij de rest van hun leven in een onoplosbare schuldsituatie terecht komen.

Dichtgeregeld

Afrondend constateren we dat de overheid haar uitvoering teveel heeft dichtgeregeld. Het ambtelijk apparaat wordt dan een te rigide bureaucratie, ambtenaren komen klem te zitten en voelen geen mogelijkheid tot 'afwijking'. Burgers, ten slotte, krijgen daardoor niet het maatwerk dat nodig is (en kan) om tot meer zelfontplooiing te komen. Als de overheid alles dichtregelt, bereiken we niet de maatschappelijke waarde die we zouden willen en kunnen bereiken en die nodig is voor de burgers in deze complexe samenleving.

“ Als de overheid alles dichtregelt, bereiken we niet de maatschappelijke waarde die we zouden willen en kunnen bereiken en die nodig is voor de burgers in deze complexe samenleving.

”
- Arre Zuurmond



Regels of rek?

Vertrouwen in elkaar

Anne Martien van der Does, Kinderombudsman Amsterdam

Als Kinderombudsman werk ik met de collega's van Ombudsman Metropool Amsterdam vooral aan de menselijke kant van het sociaal domein. We zetten ons direct in voor (mensen met) kinderen die om wat voor reden dat ook extra hulp en zorg nodig hebben. Het gaat altijd om kinderen en volwassenen met een eigen bijzonder verhaal, die daarvoor onze aandacht vragen omdat dat bij de gemeente niet lukt. We zien veel betrokkenheid bij de uitvoerende ambtenaren en ingehuurd uitvoeringsorganisaties; allen doen hun werk met bevlogenheid. Zij spannen zich iedere dag in om de aan hun zorg toevertrouwde inwoners zo goed mogelijk verder te helpen en -waar mogelijk- zelfredzaam te laten zijn.

Ondanks deze inspanningen is er de vraag hoe het komt dat deze inwoners en ambtenaren elkaar lang niet altijd weten te vinden. Verschillende mechanismen die de ombudsman schetst – de complexe werkelijkheid, het belang van luisteren en bieden van maatwerk en het wantrouwen naar zowel burgers als professionals – komen wij ook vanuit de invalshoek van de Kinderombudsman tegen.

Complexiteit

Bestuurders en politici zetten zich in voor een goed en menselijk systeem van armoederegelingen, scholings- en ontwikkelingsmogelijkheden, vrijetijdsbesteding, toekomstperspectief en veiligheid voor iedereen; voor volwassenen en kinderen. Om deze ambities uitvoerbaar te maken en (financieel) beheersbaar te houden, worden na globale beleidsintenties vervolgens fijnmaziger beleids- en uitvoeringsregels vastgesteld. In deze regels worden voorwaarden en condities vastgelegd, vaak bezien en beredeneerd vanuit één specifiek organisatieonderdeel. Ambtenaren ervaren door deze nadere inkadering weinig ruimte om van deze regels – indien nodig - af te wijken. En daar gaat het in onze ogen wringen.

De werkelijkheid die zich in de vorm van grote aantallen bezoekers bij ons in de spreekkamer aandient, is vaak complexer en breder dan op de afzonderlijke directietekentafels is bedacht. Die werkelijkheid past namelijk niet altijd in de geformuleerde beleidskaders en die werkelijkheid kan ook niet altijd worden opgelost op basis van de vastgelegde verkokerde uitvoeringsregels. Om in dit soort situaties toch tot maximale maatschappelijke waarde te komen, moeten uitvoerende functionarissen ook de noodzakelijke bevoegdheid en bewegingsruimte krijgen. De bevoegdheid en de praktische ruimte om daar waar nodig uitzondering te mogen maken en maatwerkoplossingen aan te dragen.

Als voorbeeld de Stadspas. Een mooie regeling voor wie het nodig heeft. Een simpele regeling ook: als de belastingdienst vaststelt dat je in het voorgaande jaar een laag inkomen had, komt er een Stadspas. En omdat die regeling zo simpel is wordt er na afloop niet opnieuw gekeken of je inkomen werkelijk laag was. Maar nu de praktijk: (veelal) moeders met kinderen die weg willen bij partner/vader of door hem op straat zijn gezet, zijn in die moeilijke beginperiode vaak enkel en alleen op een bijstandsuitkering aangewezen. Zonder Stadspas, want in het voorliggende jaar had moeder samen met vader een te hoog inkomen voor deze pas. Dus juist in die moeilijke eerste periode is er ook geen (Stadspas-) ruimte voor leuke dingen of noodzakelijke extra's, zoals geld om de 'vrijwillige' ouderbijdrage voor school te betalen, de benodigde laptop voor school etc. Met als gevolg dat deze moeilijke periode voor de kinderen nog een stuk moeilijker wordt.

Vertrouwen

Daarnaast zien we nog te vaak het mechanisme dat wordt uitgegaan van wantrouwen jegens de burger én wantrouwen jegens de professional. Burgers moeten hun probleem precies zo voorleggen en verwoorden, dat deze past in de gemeentelijke verkokerde denkkaders. Denkkaders die zijn gebaseerd op de grootste gemene deler. Voldoet een hulpvraag niet aan deze 'vorm- en normcriteria' dan wordt een hulpvraag al gauw afgewezen.

Uitvoerders zijn onnodig veel tijd en energie kwijt aan het afleggen van verantwoording. Enerzijds werkt het ontmoedigend om bij een bijzondere hulpvraag op zoek te gaan naar maatwerk en buiten de eigen koker te denken. En anderzijds vreet dit kostbare tijd en energie die zij beter aan zorgbehoevende kinderen -en hun familieleden- kunnen besteden.

Maar we zien ook hoe professionals op een andere manier vastlopen in hun werk en effectiviteit, door een gebrek aan vertrouwen. Ingekochte zorgpakketten, verplichte urenverantwoordingen en lange vragenformulieren domineren het pad van de toeleiding naar zorg. De praktijk die om zorg vraagt, is regelmatig vele malen kleurrijker, complexer en breder en overstijgt dan de op papier bedachte hokjes en kaders. Professionals die afwijken van het beleid maken zichzelf kwetsbaar in een organisatie die sterk en eenzijdig op regelgeving is gericht en op ambtelijke hiërarchie leunt. Bijkomend gevolg van een dergelijke werkomgeving voor professionele hulpverleners is, dat onbevangen luisteren naar het verhaal van een burger eigenlijk niet als passend en al gauw als te veel wordt ervaren. Een probleem aanhoren waar je als hulpverlener toch geen oplossing voor hebt of mag hebben, maakt cynisch. De verleiding om het probleem dan maar te ontkennen, de eigen regels nog een keer uit te leggen en/of het belang van naleving van de regels te benadrukken, is dan erg groot. Resultaat is dat (mensen met) kinderen niet krijgen wat ze nodig hebben en professionals niet kunnen realiseren waar ze goed in zijn.

Als de persoonlijke omstandigheden van (mensen met) kinderen het nodig maken om van de regels af te wijken, is het altijd mogelijk uit te leggen waarom iets voor de ene burger wel nodig is en voor de andere niet. En als afwijken van een bepaalde regel voor veel burgers noodzakelijk blijkt, is het gerechtvaardigd en noodzakelijk om de conclusie te trekken dat de regel niet meer aansluit op de praktijk en dus aanpassing behoeft.

In dit kader willen wij wijzen op het bestaan en het belang van artikel 4:84 van de Algemene wet bestuursrecht:

“Het bestuursorgaan handelt overeenkomstig de beleidsregel, tenzij dat voor een of meer belanghebbenden gevolgen zou hebben die wegens bijzondere omstandigheden onevenredig zijn in verhouding tot de met de beleidsregel te dienen doelen.”

In het verlengde hiervan is onze dringende oproep aan ambtelijke professionals en uitvoerders:

“Laat beleidsregels en een bepaalde organisatiecultuur je er nooit van weerhouden om naar het hele verhaal van (mensen met) kinderen te luisteren en vervolgens het juiste te adviseren of te doen. En juist is wat je hart en je gezond verstand je ingeeft.”

Opmerkelijk is dat het Amsterdamse college in het sociaal domein al in de benodigde bewegingsruimte heeft voorzien door expliciet experimenteerruimte mogelijk te maken^[1].

Ook andere gemeenten streven dit na. Maar wij zien niet dat deze experimenteerruimte in de praktijk gebruikt wordt. Er is dus meer nodig om te zorgen dat deze vrijheid wordt benut.

^[1] collegebesluit ZD2019-000688 van 26 februari 2019

Onze oproep aan bestuurders en politici luidt dan ook:

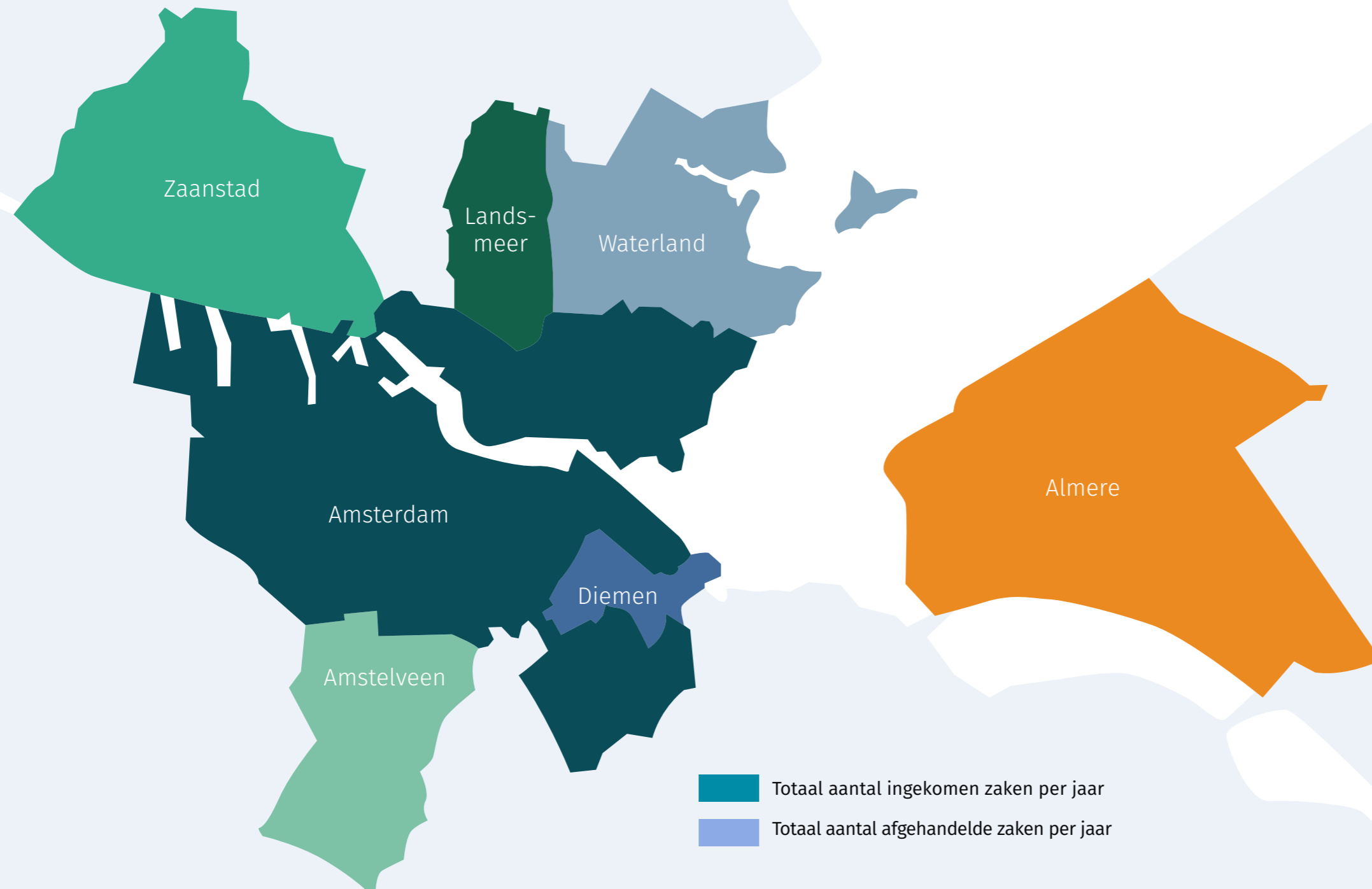
“ Investeer in de uitvoering en zorg dat de beste mensen vooraan staan om de verhalen van (mensen met) kinderen uit hun mond te horen. Bied uitvoerders en professionals zichtbaar de ruimte om in complexe gevallen af te wijken van de op papier vastgelegde standaarden en indelingen. ”

- Anne Martien van der Does

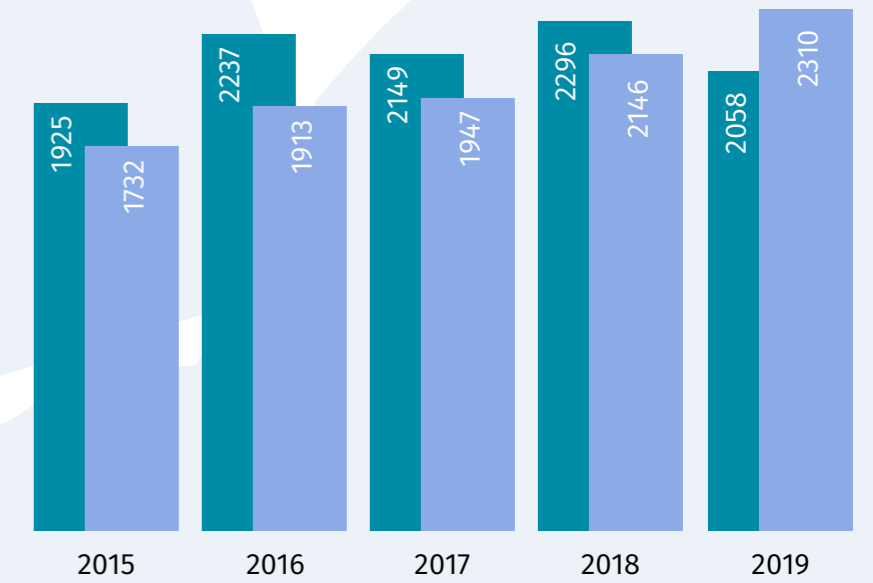


A handwritten signature in brown ink, appearing to read 'Anne' followed by a stylized flourish.

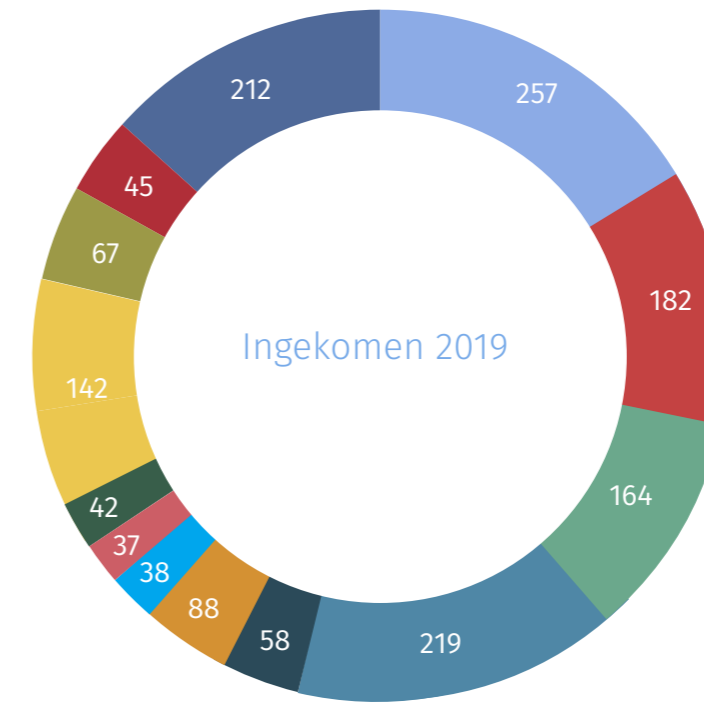
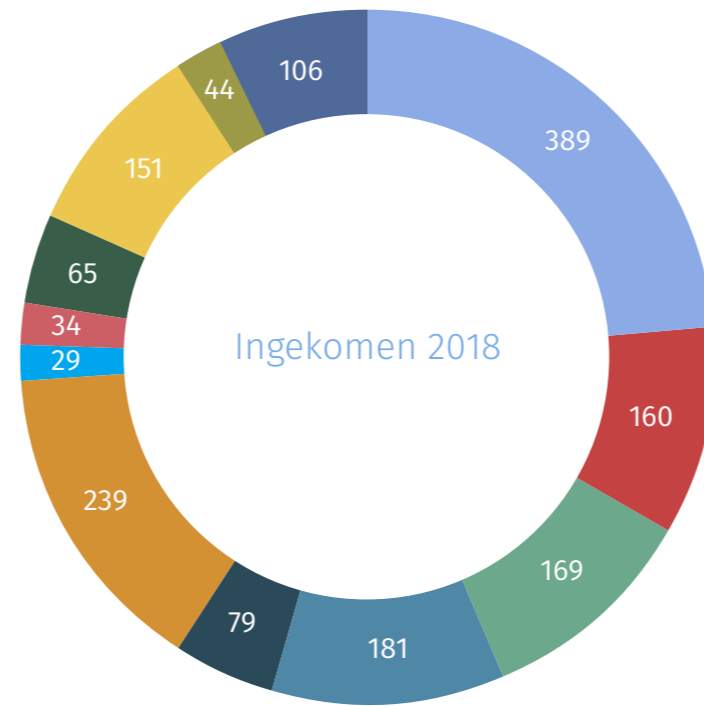
Totaalcijfers



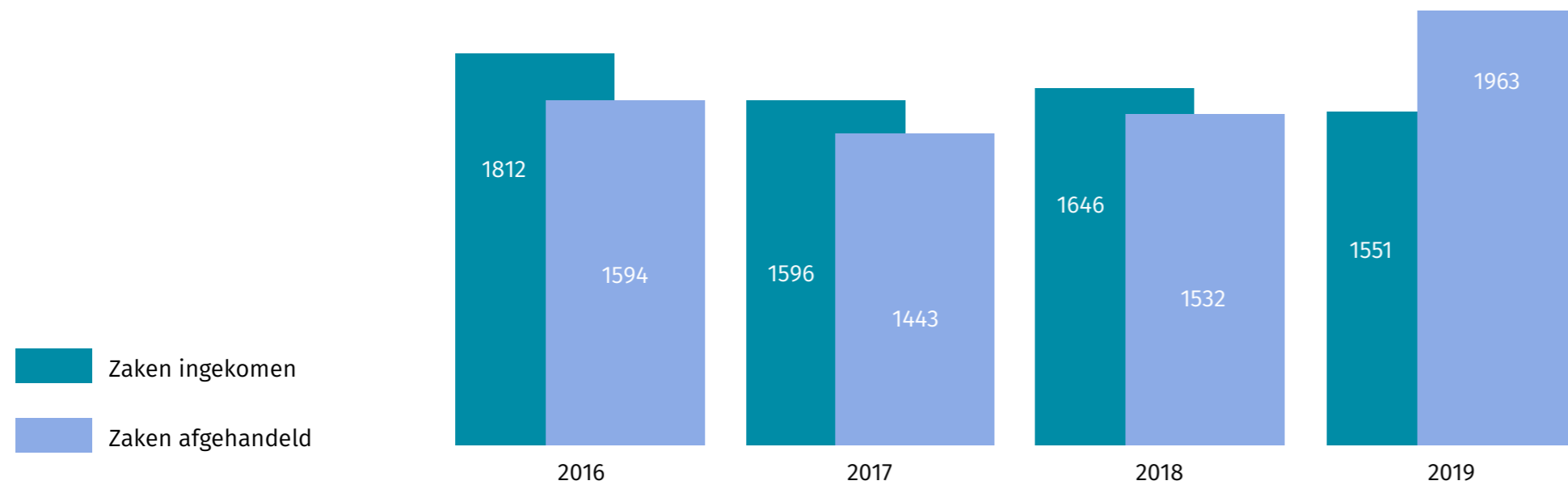
■ Totaal aantal ingekomen zaken per jaar
■ Totaal aantal afgehandelde zaken per jaar



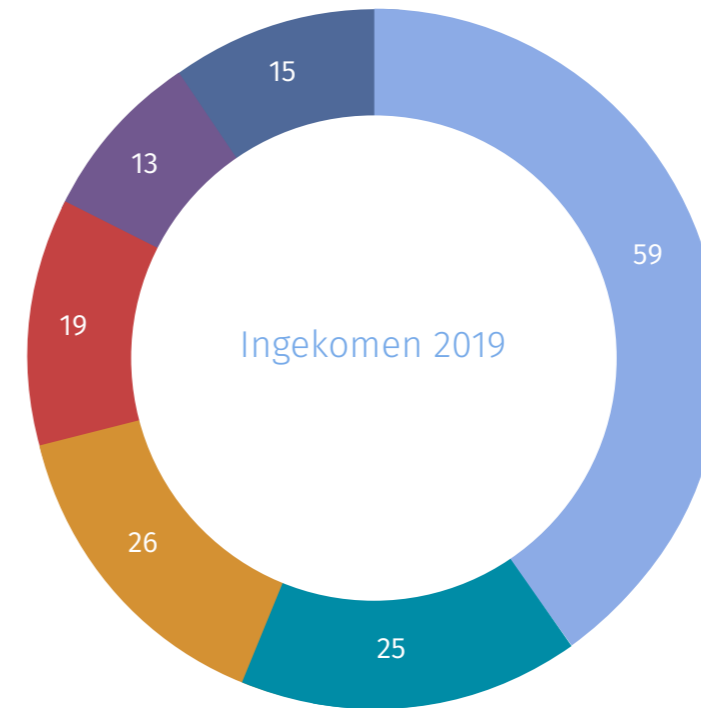
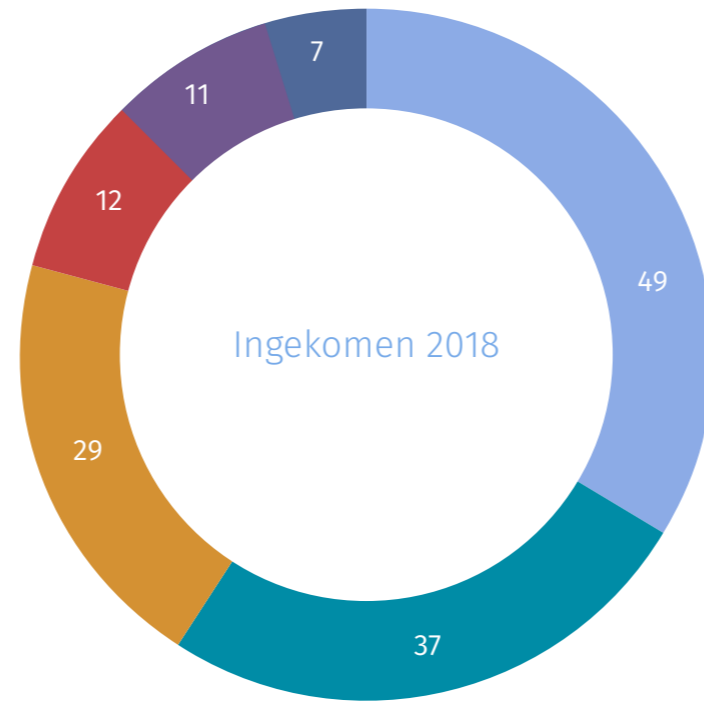
Amsterdam



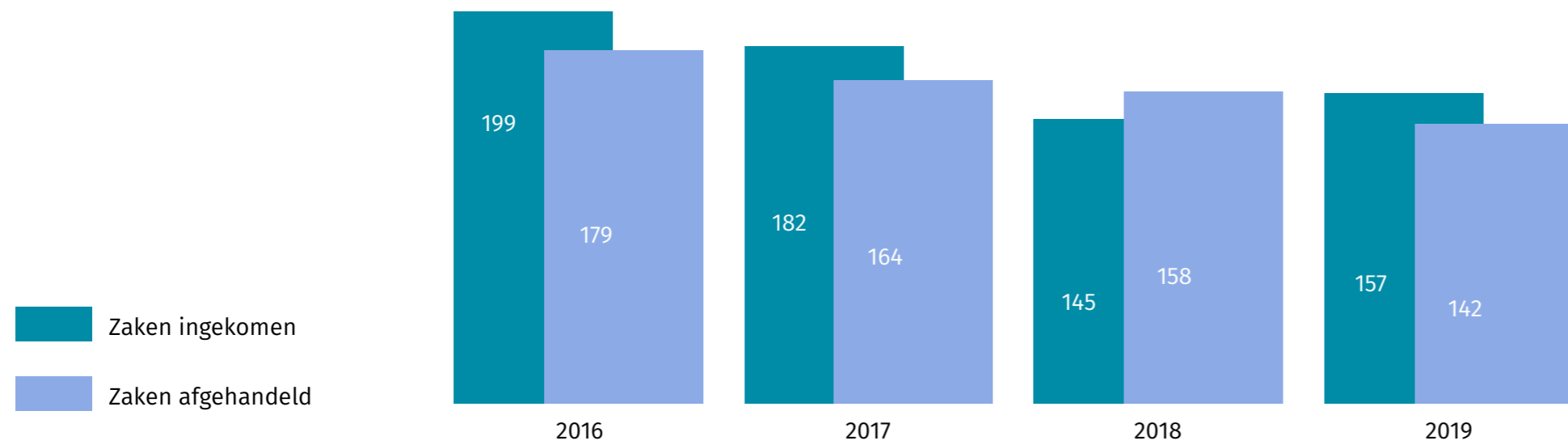
- Stadsdelen
- Werk, Participatie en Inkomen
- Belastingen
- Onderwijs, Jeugd en Zorg
- Wonen
- Dienstverlening
- Verkeer en openbare ruimte
- Basisinformatie
- Waternet
- Parkeren
- Grond en ontwikkeling
- Stadsbeheer
- Overig



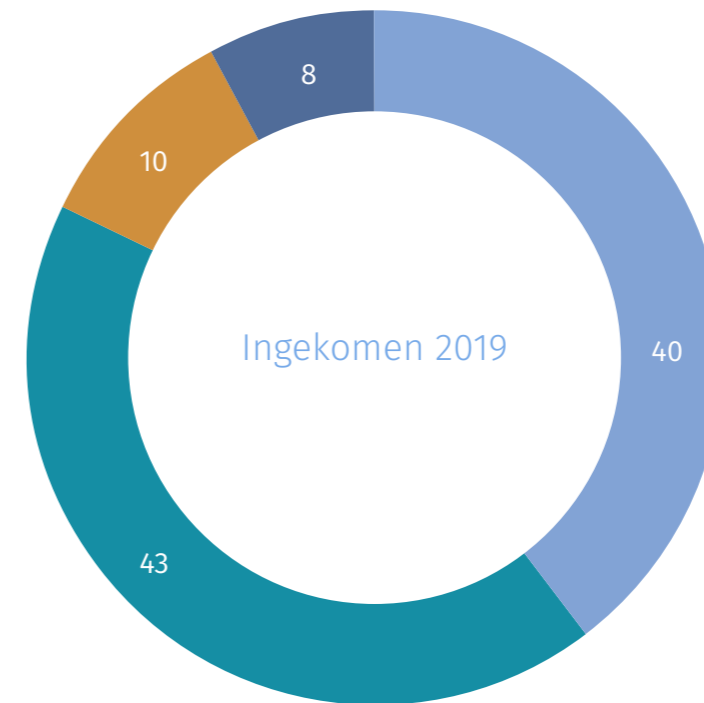
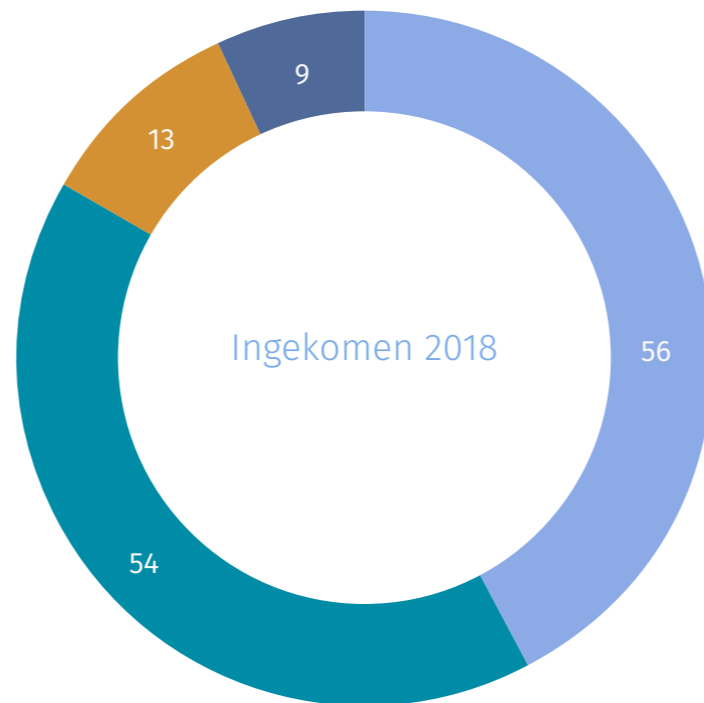
Almere



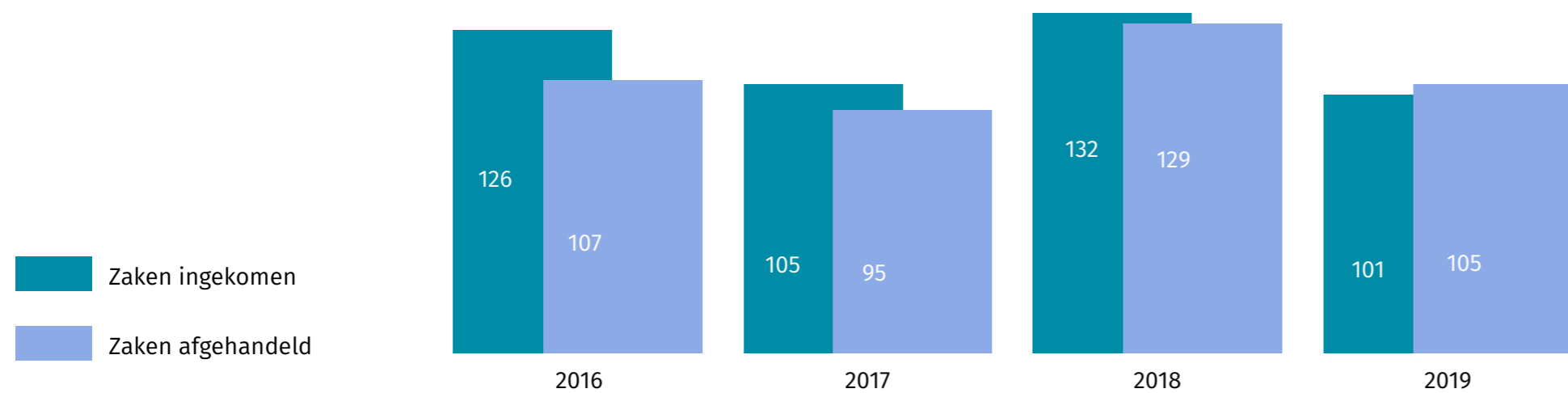
- Sociaal domein
- Stadsbeheer
- Publiekszaken
- Stedelijke ontwikkeling
- ZSM
- Overig



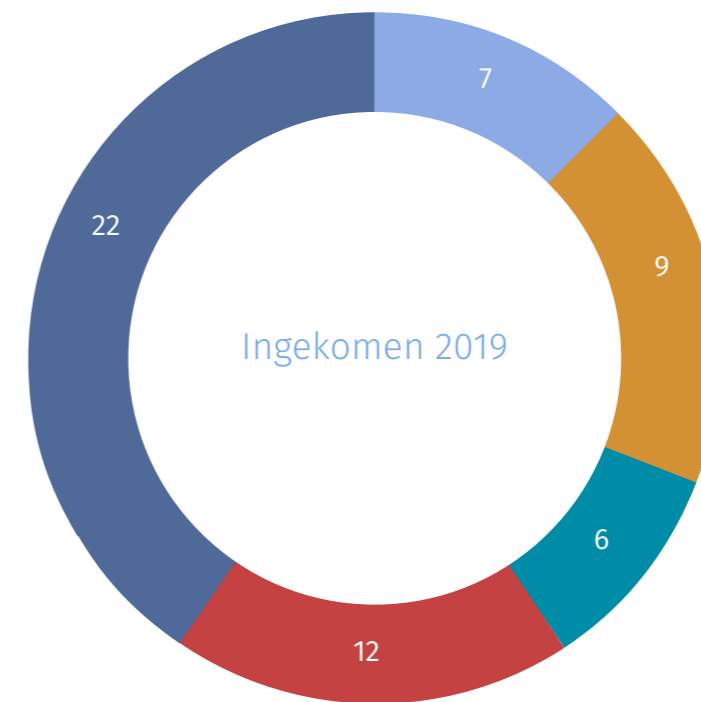
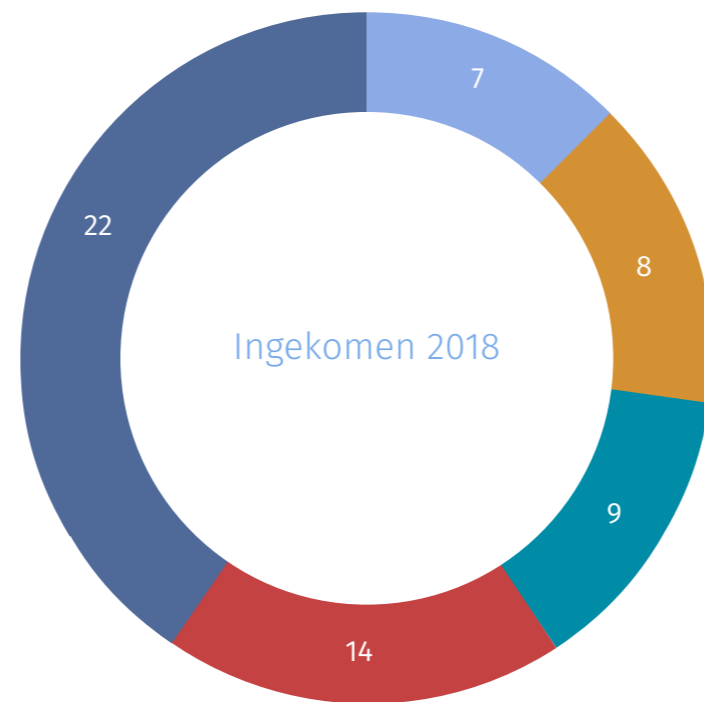
Zaanstad



- Dienstverlening en bedrijfsvoering
- Maatschappelijk Domein
- Stedelijk Domein
- Overig

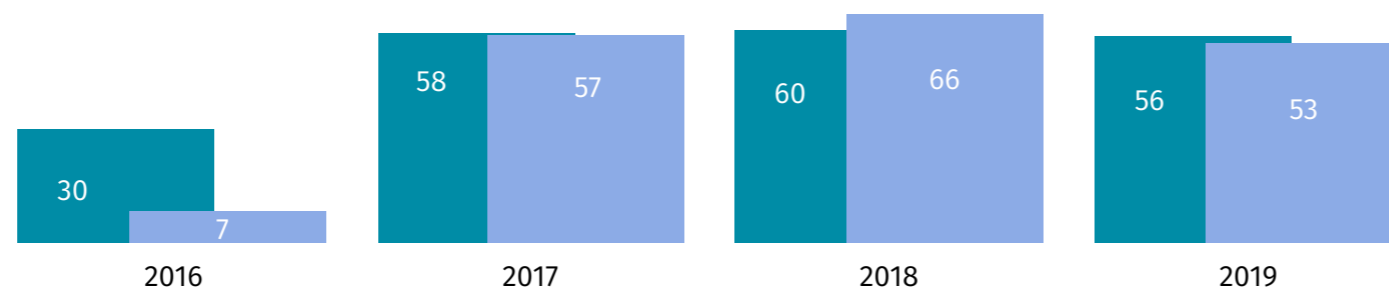


Amstelveen

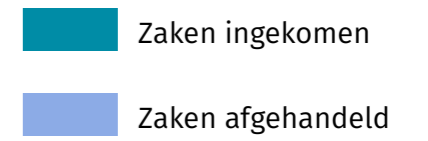


- Jeugd en Samenleving
- Sociale voorzieningen
- Publiekszaken
- Veiligheid, Vergunningen en handhaving
- Overig

- Zaken ingekomen
- Zaken afgehandeld



Overig



mei 2020