

Aan: Leden gemeenteraad Amsterdam

Inzake: Inbreng Ombudsman gesprek met onderhandelaars d.d. 18 mei 2022

Amsterdam, 23 mei 2022

Geachte gemeenteraadsleden,

Op uitnodiging van de informateurs had ik op 18 mei jl. een gesprek met de onderhandelaars in het kader van de lopende coalitievorming. Graag lever ik tijdens dit proces van advies- en informatie-inwinning mijn bijdrage aan de inhoudelijke transparantie die door gemeenteraadsleden is gevraagd. Het is goed voor alle bestuurders van de stad om zowel de opgaven scherp in beeld te hebben als ook om noodzakelijke veranderingen, potentiële ingrepen en accentverschuivingen te verkennen.

In het vervolg van deze brief neem ik u mee in de onderwerpen en inzichten die ik als ombudsman in dit gesprek naar voren heb gebracht.

Dichtbij de mensen

Sinds 2018 werkt Amsterdam volgens het systeem van 'verlengd bestuur' met benoemde dagelijks bestuursleden in de stadsdelen. Ik heb de vraag voorgelegd op welke wijze het college in de nieuwe bestuursperiode bewaakt dat het door het college vastgelegde en naar de raad gecommuniceerde beleid ook daadwerkelijk binnen al haar geledingen wordt gevolgd en uitgedragen. Is er echt sprake van verlengd bestuur of is er (op onderdelen ook) sprake van eigen richting door de stadsdelen? En is de centralisering niet doorgeschoten, en zou lokale kennis en aanwezigheid van bestuurders op stadsdeelniveau niet meer moeten worden benut? Bewoners zeggen tegen de ombudsman een behoorlijke afstand te ervaren van de gemeente. Lokale ambtenaren in de stadsdelen zoals gebiedsmakelaars zien op hun beurt van alles wat nodig is, maar kunnen vervolgens uiteindelijk weinig vanwege de centralisering.

Vele nieuwe functies en ambtelijke verhoudingen zijn in 2015 geïntroduceerd, nieuwe aansturingmechanismes tussen stadsdelen en centrale diensten zijn bedacht en ook de bestuurlijke aansturing is met ingang van 2018 drastische gewijzigd. Vanuit deze dynamiek heb ik de vraag op tafel gelegd of de bestuurlijke aansturing gaat zoals beoogd en ook of bewoners en ambtenaren die het dichtst met hun voelsprietten bij de bewoners en ondernemers staan, wel voldoende in de huidige werkwijze worden gehoord.

Mijn beeld op basis van klachten is, dat bewoners veelal het nakijken hebben: de juridische invalshoek met bijhorende procedures zijn te dominant en enkel bewoners die een goede advocaat kunnen betalen zijn (tijdelijk) in staat een beetje tegengas te bieden.

In dit kader heb ik ook de houding en zichtbaarheid van de bestuurders ingebracht, zoals ik die de afgelopen maanden heb geregistreerd, zodra er klachten spelen. In plaats van dat ik bestuurders zie die uitstralen graag met bewoners in gesprek te gaan, luisteren om te

begrijpen, zie ik een strakke, zakelijke en gesloten opstelling waarbij wethouders voornamelijk op hun kamer in het stadhuis blijven zitten met de eigen adviseurs.

In mijn ogen vraagt de nieuwe bestuursperiode om bestuurders die veel bewoners ontmoeten, meer in direct contact staan met de buitenwereld en zelf waarnemen en die tevens hun naaste adviseurs stimuleren om naar betrokkenen/praktijkdeskundigen toe te gaan. Ik heb een handreiking aangeboden: binnenkort beschikt mijn organisatie over een 'Ombulance' waarmee ik bewoners en ondernemers in Amsterdam bezoek om naar hun verhalen en ervaringen te luisteren. Bestuurders, raadsleden en ambtenaren zijn van harte welkom om mij dan te vergezellen.

Besturen in Amsterdam gaat in eerste instantie om: wat maakt Amsterdammers gelukkig en wat kunnen zij in redelijkheid verwachten van de gemeente? Goed bestuur vergt echt luisteren naar het antwoord op deze vraag.

Daarom heb ik tot slot de oproep gedaan om stadsdeelbestuurders te benoemen die beantwoorden aan bovenstaand profiel, met mensenkennis. Dus bestuurders met oog en oor voor de situatie van mensen, de wil en het open hart tot luisteren en minder focus op redeneringen vanuit (papier) wet- en regelgeving of interpretaties daarvan. Juridische expertise is immers voldoende geborgd/verankerd in de ambtelijke organisatie.

Uit onderzoek blijkt dat het vertrouwen in wethouders momenteel laag is met 22%.¹ Werken aan vertrouwen in de nieuwe bestuursperioden begint met de juiste mensen op de juiste plek.

Doe wat met klachten

Klachten zijn van strategische waarde en moeten ook zo worden benaderd. Vanuit die invalshoek heb ik er bij de onderhandelaars op aangedrongen dat bestuurders zichtbaar ambtenaren stimuleren een open houding aan te nemen ten aanzien van klachten van bewoners en ondernemers. Klachten geven immers aan dat er iets niet goed gaat in de uitvoering/uitwerking van beleid; beleid dat door bestuurders is vastgesteld, maar onbedoelde, onvoorziene effecten kan hebben. Een open mind en een open houding is daarom voor bestuurders essentieel, o.a. om politieke risico's te vermijden en fiasco's te voorkomen.

Een gesloten verdedigingslinie 'de nu eenmaal besloten route volgen' helpt in dit soort situaties niet. Als aansprekend voorbeeld heb ik hierbij de disproportionele boetes (11.600 euro) genoemd die door de gemeente worden opgelegd in het kader van het AirBnB-beleid. De bedoeling van het AirBnB-beleid is niet om het leven van mensen te ruïneren. Daarom heeft de gemeente de verantwoordelijkheid om systematische 'feedbackloops' te organiseren voor de stem van de stad en die van de uitvoering.

Mijn advies aan het nieuwe college is om fors te investeren in een stedelijk programma voor behoorlijke klachtbehandeling, zodat de leefwereld van een Amsterdammer in beeld blijft en wat niet goed gaat snel in beeld komt en er gerepareerd en geleerd kan worden. Klachten zijn een gratis advies (van bewoners die nog de moeite nemen) en kunnen een strategische informatiebron vormen voor bestuur en raad, liefst nog zonder dat de Ombudsman in beeld komt.

In dit kader is ook het belang besproken om bij nieuw beleid vóóraf de ambities en doelstellingen te toetsen op uitvoerbaarheid. Amsterdam staat aan het begin van deze nieuwe bestuursperiode voor zeer grote opgaven, naast het in stand houden van een kwetsbare historische binnenstad en de zorg voor een gezonde financiële positie.

¹ Gemeente Amsterdam, OIS (2021). De Staat van de Stad Amsterdam XI, 2020-2021

De klimaatcrisis vraagt op vele terreinen uiteenlopende transitieën: energiebesparing, vergroening, vermindering CO₂-uitstoot etc. Transitieën waarbij vele directies en ook de stadsdelen zijn betrokken. Deze transitieën vragen niet alleen om regie, maar ook om de vraag hoe e.e.a. te organiseren dat reële ambities daadwerkelijk uitvoerbaar zijn en o.a. voldoen aan normen als doeltreffendheid, duurzaamheid en (meerjarig) toekomstbestendig. Ik doe daarom de aanbeveling om binnen het college een wethouder aan te wijzen (wellicht de wethouder met de portefeuille Organisatie) die nieuwe beleidsvoorstellen toetst op uitvoerbaarheid, en daarover apart en zichtbaar zich uitsprekt in deze voorstellen.

Ik heb aangekaart dat door de tegenwoordige focus op woningbouwproductie mijn organisatie veel klachten krijgt over de wijze waarop de gemeente inspraaktrajecten organiseert. Een andere opzet is nodig, waarbij vanaf het begin duidelijk wordt aangegeven wat de gemeente van bewoners verwacht: geïnformeerd worden, meedenken, meepraten of meebeslissen. In gesprek met de onderhandelaars is de gedachte geopperd om het huidige Plaberum te actualiseren/verhelderen vanuit de invalshoek 'participatie'. In dit kader heb ik ook benadrukt dat het trainen van medewerkers die direct contact met de Amsterdammers hebben van cruciaal belang is, waarbij de trainingen mede verzorgd zouden kunnen worden door Amsterdammers.

Ombudsman voor ambtenaren

In de contacten van mijn medewerkers met ambtenaren in het kader van hoor en wederhoor naar aanleiding van klachten valt op dat ambtenaren als verklaring en/of rechtvaardiging voor hun handelen aangeven weinig denk- en reflectieruimte in hun werk te ervaren. Ook zien zij beperkte mogelijkheden om hun professionaliteit te tonen door knellende gedragslijnen zoals protocollen, formats en controle op wat gecommuniceerd wordt. Onwelgevallige informatie wordt daardoor genegeerd en er is een sterke neiging het bestuur naar de mond te (moeten) praten. Dominantie van de hiërarchie blokkeert het gebruik van gezond verstand en medewerkers ervaren dit als belemmerend in hun professionele handelen.

In het verlengde van het woord 'angst' heb ik met de onderhandelaars de organisatorische positionering van het Bureau Integriteit besproken. In het kader van onderzoeken - en dan vooral tijdens gesprekken met medewerkers in het kader van hoor en wederhoor - heb ik de afgelopen maanden meerdere meldingen gekregen dat zij de huidige positionering en werkwijze van het Bureau Integriteit als niet correct ervaren. Bondig geformuleerd: het bureau zelf valt rechtstreeks onder de gemeentesecretaris en de gemeentesecretaris bepaalt ook waar wel/niet onderzoek naar plaatsvindt. Zij geven aan geen transparantie te ervaren waarom door het bureau sommige meldingen niet en andere wel worden onderzocht. Bureau Integriteit heeft in de huidige organisatorische opzet onvoldoende een onafhankelijke positie: niet inhoudelijk en niet hiërarchisch. Medewerkers ervaren hierdoor schroom zaken te melden.

Het gemeentebestuur van Amsterdam draagt uit o.a. te staan voor een open, actieve en integere ambtelijke organisatie. Deze intentie is in het gesprek ook door de onderhandelaars benadrukt. Ik heb daarom de suggestie gedaan, indien het gemeentebestuur serieus onafhankelijkheid nastreeft en de urgentie ervaart, een andere organisatorische inbedding voor Bureau Integriteit te overwegen.

In de gedachtewisseling heb ik een aparte Kamer binnen de Ombudsmanfunctie en -organisatie geopperd als optie. Een Ombudsman voor ambtenaren: volstrekt onafhankelijk en werkend conform de verantwoordingslijnen zoals die gelden voor de Ombudsman.


Mijn stelling is dat medewerkers geen enkele schroom mogen ervaren om een vermoeden van een misstand te melden. Schroom blokkeert integriteit en veiligheid. Veiligheid is een psychologische voorwaarde voor een organisatie die een lerende organisatie wil zijn.

Hartelijke groet,



Munish Ramlal



Ombudsman Metropool Regio Amsterdam

 Postbus 2119
1000 CC Amsterdam

 Jacob Bontiusplaats 9
 +31-(0)20-625 9999

 info@ombudsmanmetropool.nl
 www.ombudsmanmetropool.nl