

**“ Wij hoeven niet per se
aardig gevonden te worden ”**

**Ombudsman Metropool Amsterdam trekt ten strijde
tegen verouderd en gejuridiseerd systeem**

*Jaarbeschouwing Ombudsman Metropool Amsterdam/
Kinderombudsman Amsterdam 2018*

April 2019

Terugblik

In september 2013 trad Arre Zuurmond aan als ombudsman. Anno 2019 heeft hij, samen met plaatsvervangend ombudsman (tevens kinderombudsman) Anne Martien van der Does, de kussens flink opgeschud. Met een pro-actieve, outreachende en bij tijden activistische werkwijze trekken de 25 medewerkers van het instituut dagelijks ten strijde. Tegen de mankementen van een verouderd en gejuridiseerd systeem. Met steeds meer welwillende ambtenaren als bondgenoot.

Daar waar de systeemwereld van de gemeentelijke overheid botst met de leefwereld van de burger, komt het instituut Ombudsman al snel in beeld. Botsingen die overigens onvermijdelijk zijn, stelt Arre meteen maar vast. “Onze institutionele orde bepaalt immers dat de wetgevende macht taken delegeert aan uitvoeringsorganisaties. Deze gaan direct hun eigen bureaucratieën optuigen. Die allemaal strikt vasthouden aan regeltjes en juridische interpretaties. Dat kon misschien prima in de jaren zeventig, maar in de horizontale informatiesamenleving van nu werkt dat niet meer. Dus ontstaan er conflicten.”

Een voorbeeld? Anne Martien: “Neem een moeder van twee jonge kinderen die een inkomensval doormaakt zodra zij gaat scheiden van haar echtgenoot. Om in aanmerking te komen voor de Armoederegelingen van de stad, moet zij bij de gemeente het gezinsinkomen opgeven. Maar gek genoeg niet het inkomen van dat moment, maar van het jaar daarvoor. Van toen ze dus nog samenleefde met haar ex. Voor de overheid is dat rechtmatig, in de beleving ‘op straat’ is dat onrechtvaardig.”

Natte voeten

Gemiddeld krijgen de medewerkers van bureau Ombudsman Metropool Amsterdam dertig tot veertig klachten van burgers per week binnen. Gaat nieuw gemeentelijk beleid van de tekentafel naar de uitvoering, dan kan dat aantal zelfs oplopen tot zestig. “Wij fungeren dan uiteraard niet als individuele belangenbehartiger, maar controleren of de gemeente zijn werk goed heeft gedaan”, stelt Anne Martien. “Is alles zorgvuldig meegewogen? Komen klachten telkens en structureel terug, dan komen wij in actie. Met elkaar maken we dan LOL: we Luisteren naar de klachten, doen Onderzoek naar de oplossingen en we Leren van wat er is gebeurd.” Omdat bureau Ombudsman niet alles tegelijk kan doen, is het soms nodig om strategische keuzes te maken: wat doen we nu en wat kan nog wachten? Waar is de tijd rijp voor?

“ Het liefst dweilen we niet met de kraan open, maar draaien we de kraan meteen dicht. Dat betekent dan wel dat we helaas niet altijd kunnen voorkomen dat mensen tijdelijk natte voeten krijgen. ”

- Arre Zuurmond



Luister onze podcasts!



Activistische werkwijze

Ombudsman Arre, bestuurskundige van origine, staat inmiddels wijd en zijd bekend om zijn activistische werkwijze, waarbij hij het niet schuwt om het randje op te zoeken. Neem het 'Wallenproject', door hem aangezwengeld na veel overlastmeldingen van Amsterdammers. Toen een brandbrief niet hielp maakte de ombudsman een kort filmpje waarin hij de nachtelijke stad typeerde als 'een Urban Jungle zonder gezag', iets wat hem destijds niet in dank werd afgenomen. Uiteindelijk ging hij er dan ook gedurende langere tijd wonen om de omvang en aard van de problematiek zelf te ervaren. "Bij mijn aanstelling in 2013 zei ik al: 'Weten jullie wel zeker dat jullie mij willen hebben? Ik ben namelijk nogal activistisch ingesteld, denk vaak out of the box en ben buitengewoon onvoorspelbaar.'" Door de interactie die door dit soort projecten ontstaat, heeft de gemeente sinds de zomer veel maatregelen getroffen.

Onder de radar

Tegelijkertijd vindt veel werk van bureau Ombudsman Metropool Amsterdam juist onder de radar plaats, in de luwte, ver weg van alle media-aandacht. Neem de te ontwikkelen functie van 'uitstroommakelaar', in het leven geroepen na een succesvolle interventie van Anne Martien, voorheen bestuurs- en kinderrechtster en naar eigen zeggen iets minder activistisch dan Arre. "Aanleiding was dat Amsterdam veel gezinnen met kinderen in de noodopvang heeft zitten, terwijl dat niet altijd de verantwoordelijkheid van de stad is maar eerder van heel Nederland. Als oplossing hebben we toen de uitstroommakelaar ingebracht, iemand die gezinnen helpt om geredeneerd vanuit de mens en niet vanuit structuren een geschikte plek buiten de stad te vinden, zodat de druk op de noodopvang afneemt. En dat werkt."

Nieuwe thema's

Ook de komende jaren zullen de systeem- en de leefwereld blijven botsen. Problemen als de woningnood, de gevolgen van de grote decentralisaties in de zorg, maar ook schommelingen in de economie en de toenemende mondigheid van de burger zullen van invloed zijn op

het aantal en type klachten dat bureau Ombudsman Metropool Amsterdam op zijn bordje krijgt. Bovendien zullen er een aantal nieuwe thema's bij komen, voorspelt Arre. "Zo komt er een forse decentralisatie aan in het fysieke domein, rond bouwen en ruimtelijke ordening. Waarbij de gemeentelijke overheid meer verantwoordelijk wordt voor het functioneren in de publieke ruimte."

Tegelijkertijd constateren beiden dat het werken als één overheid nog niet goed lukt, waardoor mensen soms door het niet goed functioneren van de keten verder in de prut terecht komen. Anne Martien: "De reclassering stelt bijvoorbeeld als harde voorwaarde dat cliënten in Amsterdam moeten wonen. Terwijl woningen daar niet te vinden zijn. Dat is dus een voorbeeld van niet slim samenwerken met elkaar."

Nieuwe uitdagingen

Het is nodig dat de ombudsman 2.0 zich bemoeit met meer dan louter met de gemeentelijke organisatie, denkt Arre: “Wij zien onszelf als ombudsman voor al onze inwoners. Bij complexe problematiek komt het steeds vaker voor dat niet alleen de gemeente partij is, maar ook andere publieke en semipublieke instanties, zoals woningcorporaties, de politie of scholen. Als ombudsman ben ik echter alleen bevoegd om over de gemeentelijke organisatie mijn oordeel te vellen. Waar nodig bemoeien wij ons echter ook met die andere partijen. Ook als ik daar formeel geen zeggenschap over heb, ga ik met hen in gesprek. Want zij zijn vaak een deel van de oplossing.”

Juist als de Ombudsman Metropool Amsterdam complexe zaken integraal gaat oppakken ontstaat er veel meer zicht op de ketenproblematiek, denken Arre en Anne Martien. “Waardoor wij niet alleen die burger beter kunnen helpen, maar ook van meer publieke waarde zijn.”

“ We gaan al regelmatig buiten ons boekje door ook met externe partijen te praten. Als je echt voor burgers wilt opkomen, dan ga je zover. ”

- Arre Zuurmond

Informele geschilbeslechting

Daarnaast merken Arre en Anne Martien dat er binnen de gemeentelijke organisatie steeds meer ruimte komt voor integrale en informele geschilbeslechting. Individueel en oplossingsgericht. Anne Martien: “Het klachtrecht is heel formeel. Veel ambtenaren zijn tevreden als iets juridisch klopt. Maar ik denk dan: of iets juridisch klopt zegt niets over hoe mensen op straat iets ervaren. Dat is het verschil tussen rechtmatigheid en behoorlijkheid. De ombudsman staat voor behoorlijkheid. Dus kijk ook eens naar de mogelijkheden, naar wat bemiddeling en een oplossingsgerichte benadering kunnen doen.”

Dat vereist dat de gemeentelijke organisatie schotten weghaalt tussen procedures en afdelingen, en dat integrale geschilbeslechting voortvarend in de gemeentelijke werkprocessen wordt geïntegreerd. “Waarbij klachtencoördinatoren ook echt in de positie worden gebracht en de competenties hebben om op zo’n manier te werken”, stelt Arre.

Ontroerd

Dat voorkomt dat inwoners van de Metropool Amsterdam in verschillende soorten procedures tegelijk verzeild raken. En dat daarmee de echte onderliggende problemen misschien zelfs wel onbesproken blijven. “Bovendien opent dat de weg om niet alleen het formele besluit, maar ook het feitelijke gedrag van de overheid in de oplossing te betrekken”, redeneert Anne Martien.

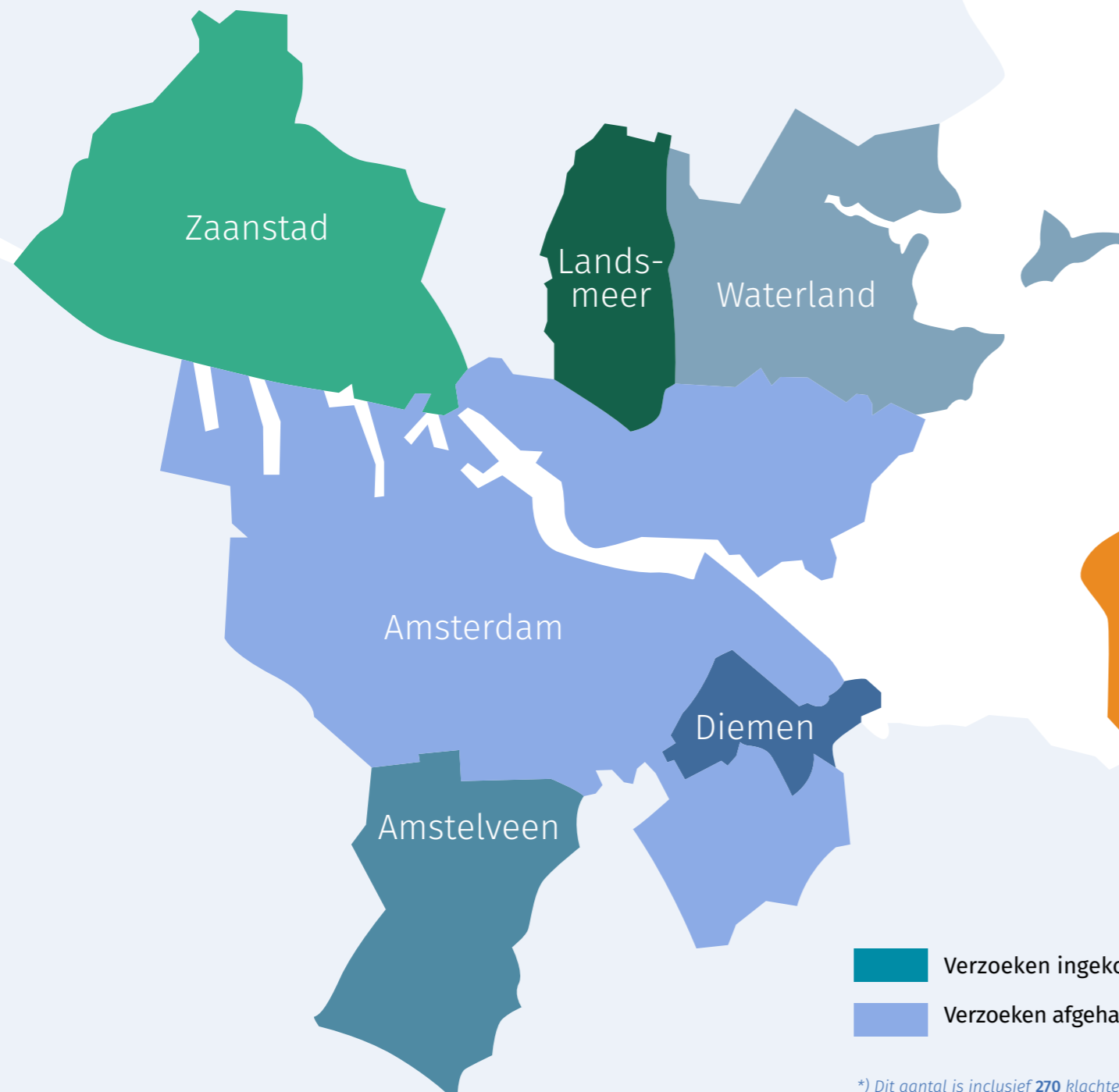
Maar al te vaak ontmoeten zij en Arre ambtenaren die hun werk echt goed willen doen, maar vastlopen in de regeltjes. “Maar het systeem is hopeloos achterhaald. Als de regels te strak zijn en het instrumentarium ouderwets is, dan kunnen ambtenaren eenvoudigweg niet leveren. Terwijl ze dat wel heel graag willen. Het is dan ontroerend om te zien dat een klein zetje van de ombudsman helpt om een doorbraak te bereiken.”

Goed op weg

Om dat voor elkaar te krijgen helpt het bewust het randje van de bevoegdheden op te blijven zoeken. Arre: “Wij zijn er niet om aardig gevonden te worden. Soms moeten we behoorlijk hardhandig duidelijk maken dat de papieren en juridische argumentatie van de overheid niet strookt met ‘de bedoeling’. Dat doen we dan niet met macht, maar met overtuigingskracht.” Daarbij stellen zij zich voortdurend de vraag: ‘Wat mogen burgers van een moderne overheid verwachten?’ “Dat is het aspiratieniveau dat we steeds voor ogen houden. Het antwoord is dan steevast dat er nog heel veel te verbeteren valt. Maar ook dat we al behoorlijk goed op weg zijn.”

Tekst: Eric Went

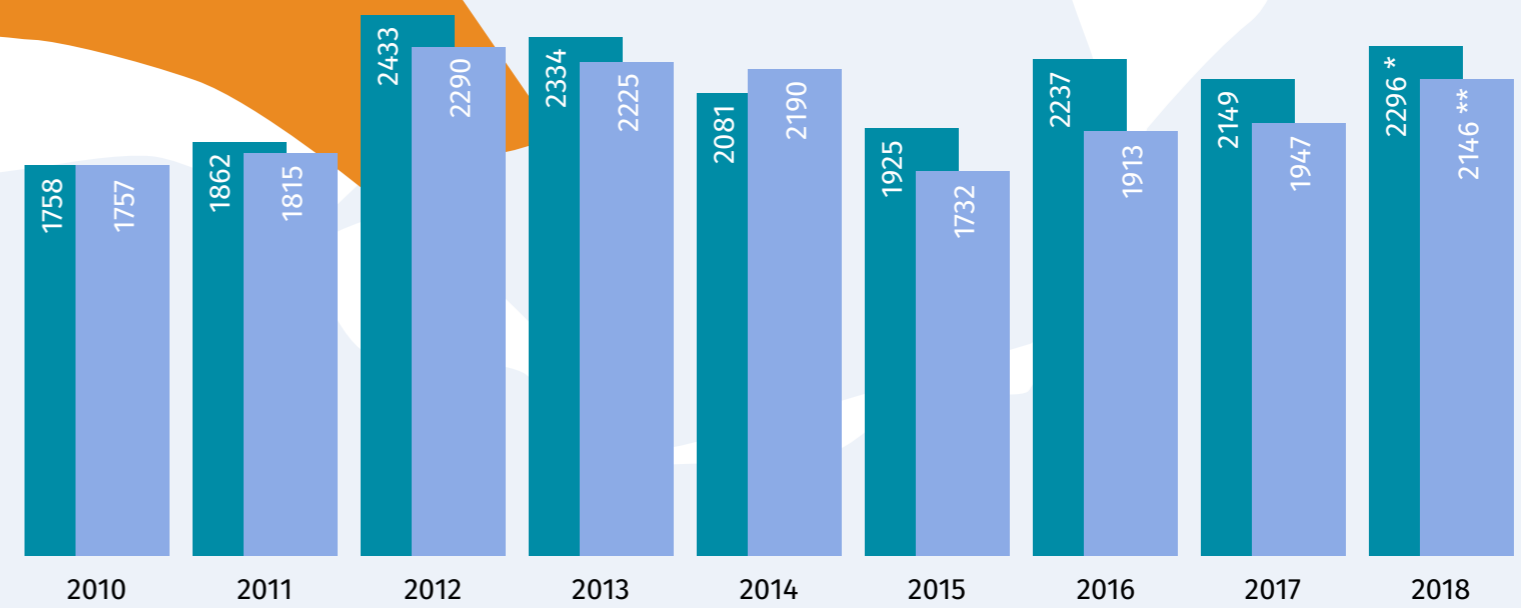
Cijfers



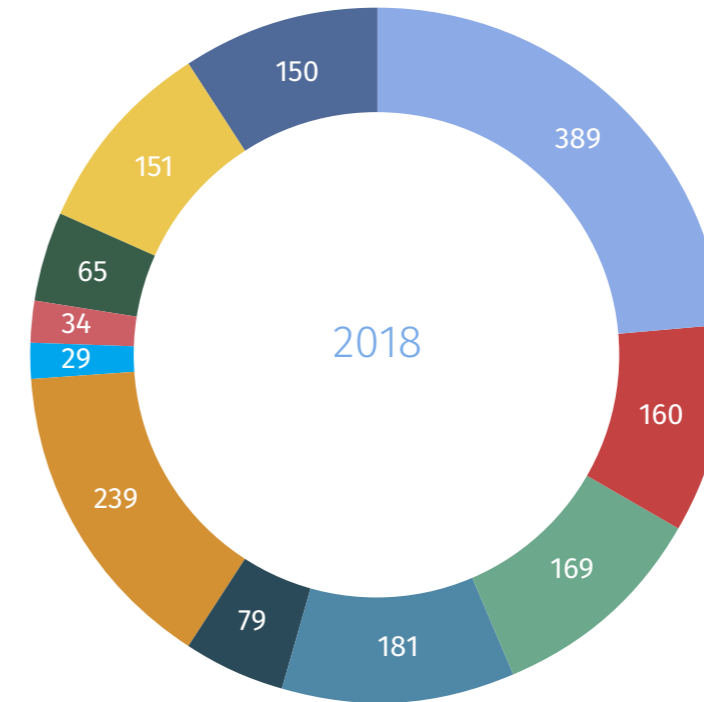
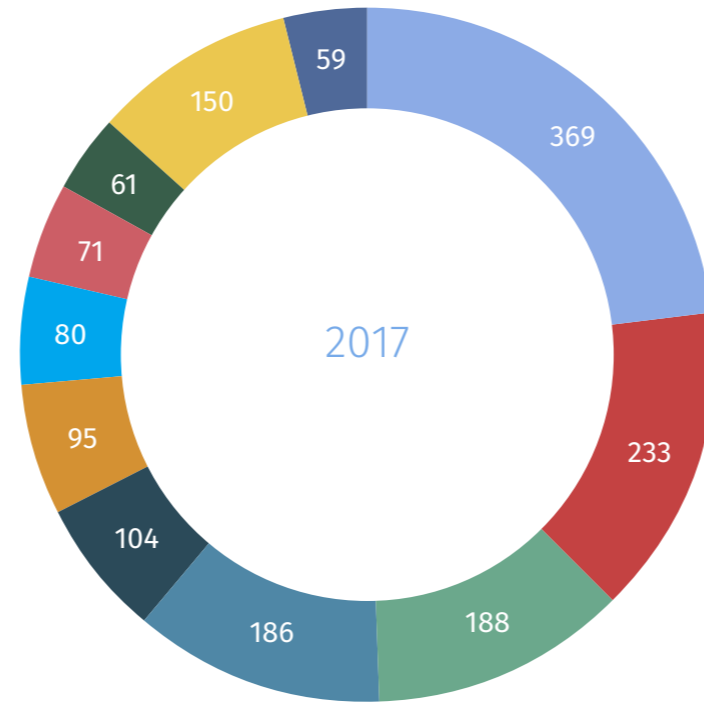
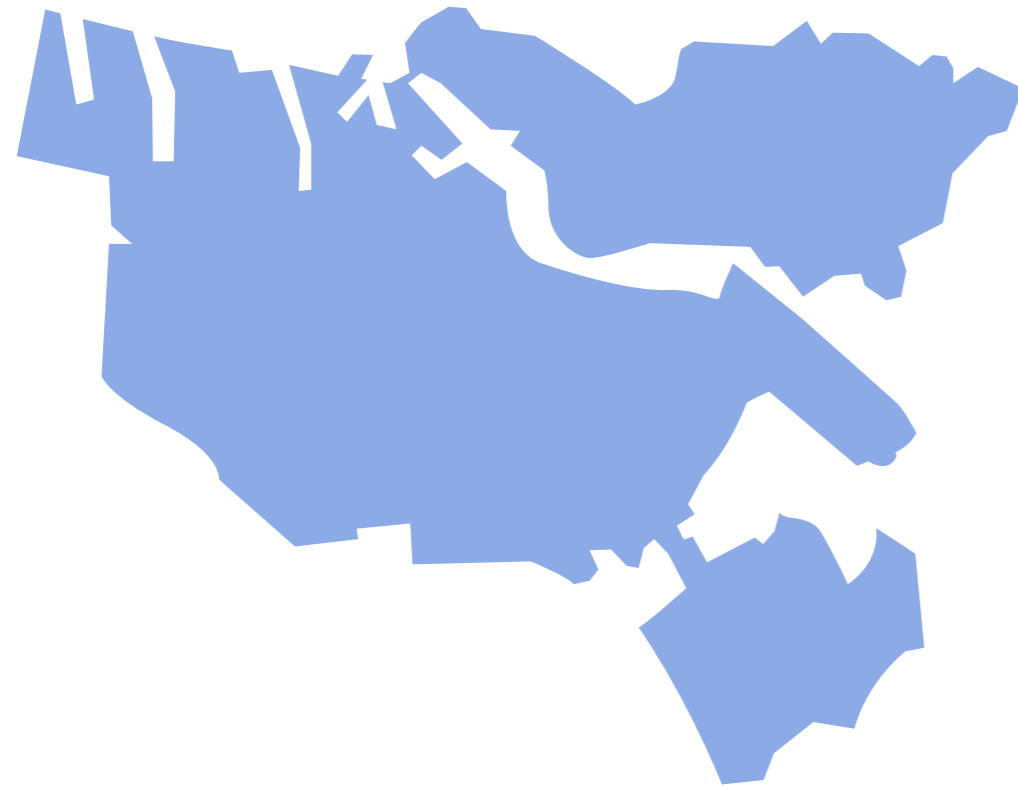
Verzoeken ingekomen totaal
Verzoeken afgehandeld totaal

**) Dit aantal is inclusief 270 klachten over niet gemeentelijke instanties*

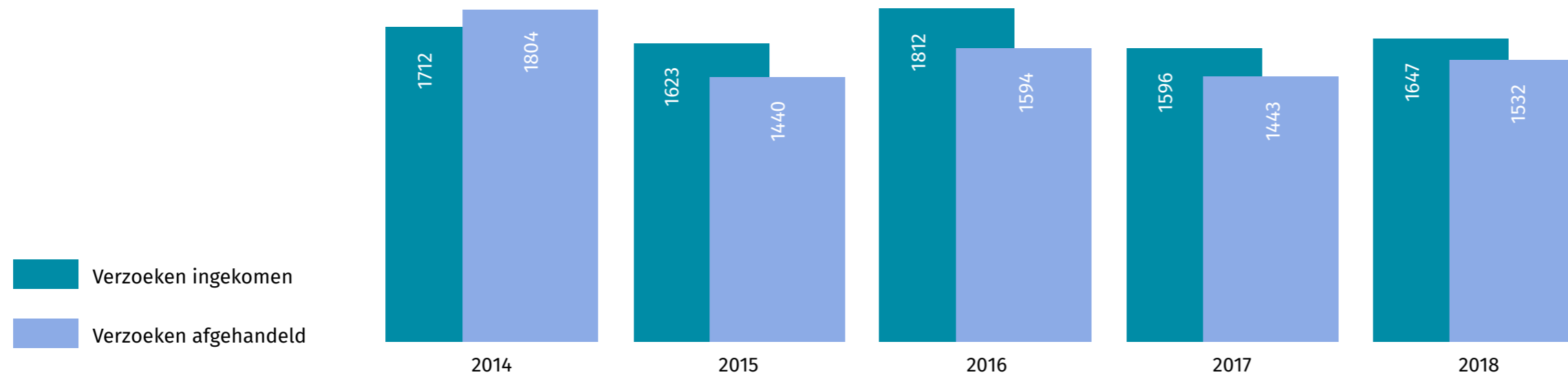
****) Dit aantal is inclusief 225 klachten over niet gemeentelijke instanties*



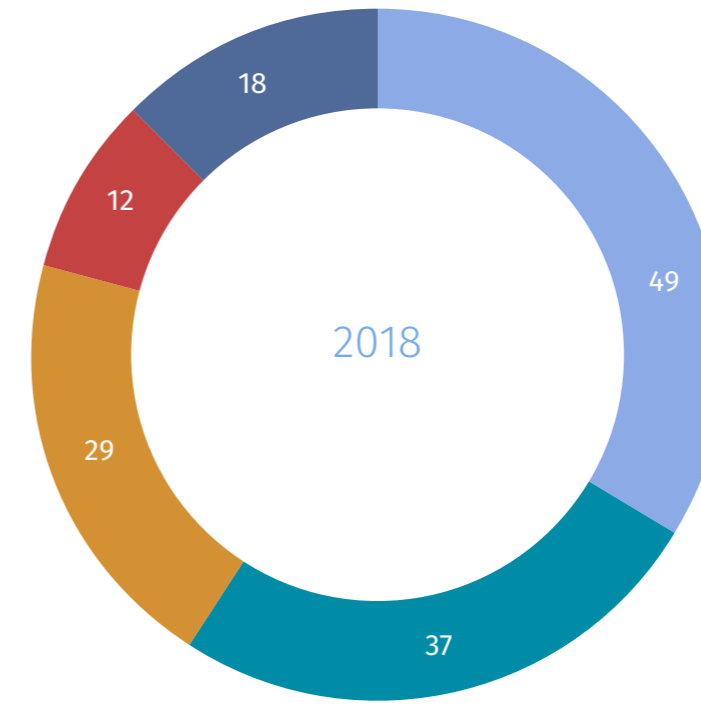
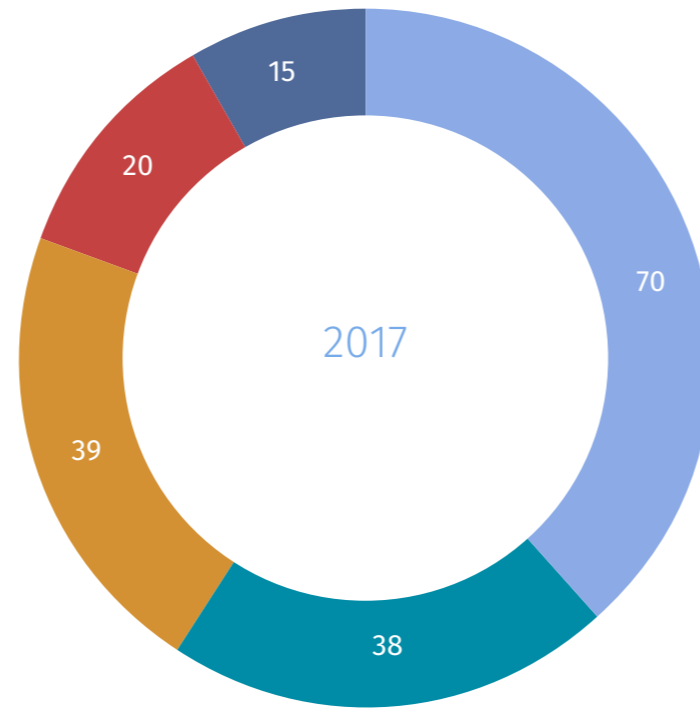
Amsterdam



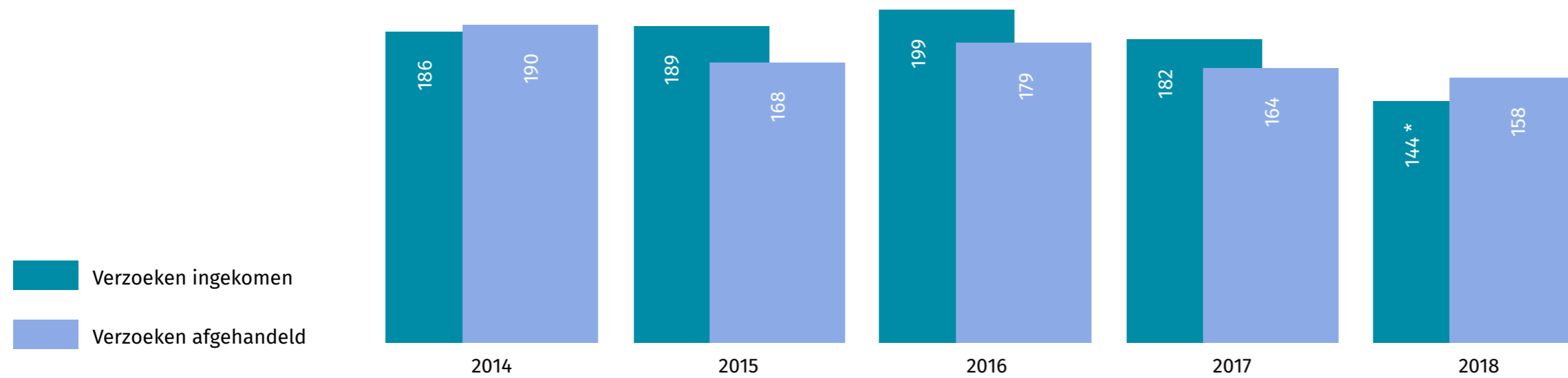
- Stadsdelen
- Inkomen Participatie en Werk
- Belastingen
- Onderwijs en Jeugd en Zorg
- Wonen
- Dienstverlening
- Verkeer en openbare ruimte
- Basisinformatie
- Waternet
- Parkeren
- Overig



Almere

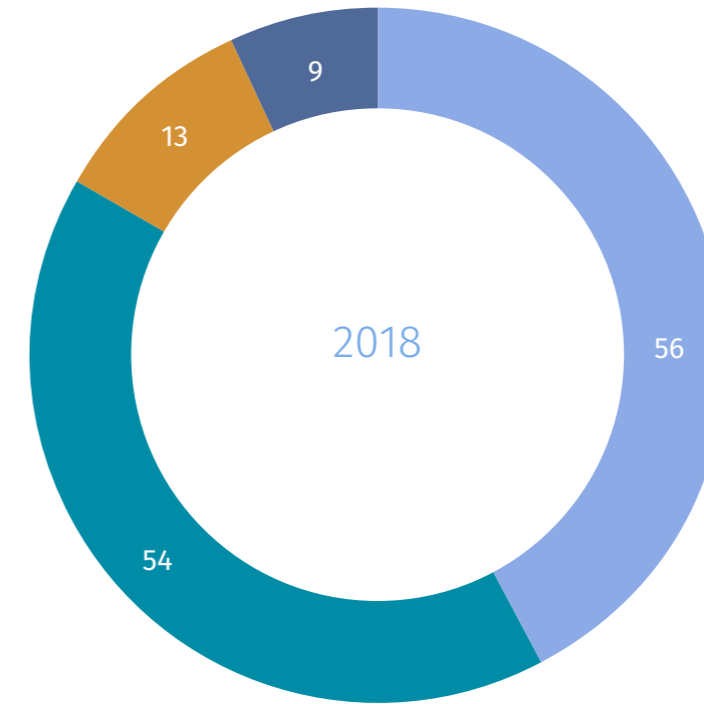
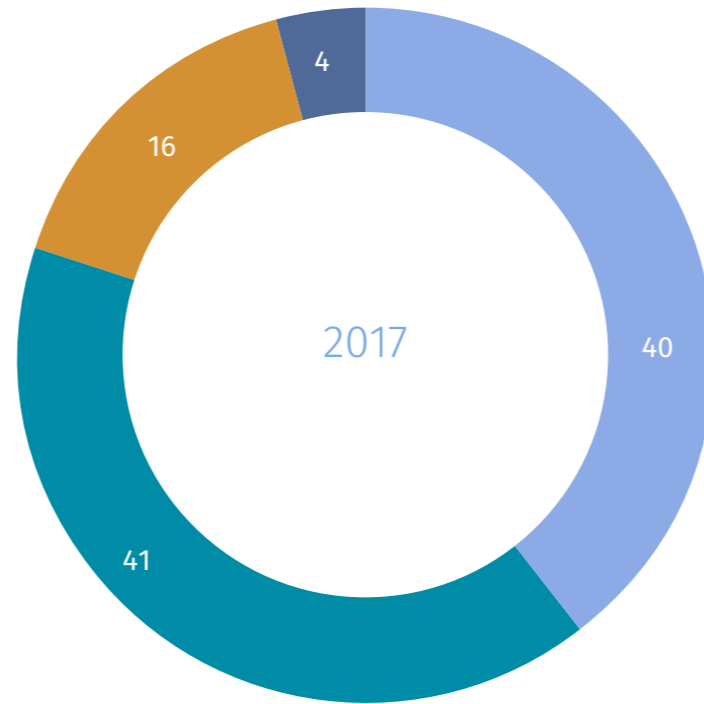


- Sociaal domein
- Stadsbeheer
- Publiekszaken
- Stedelijke ontwikkeling
- Overig

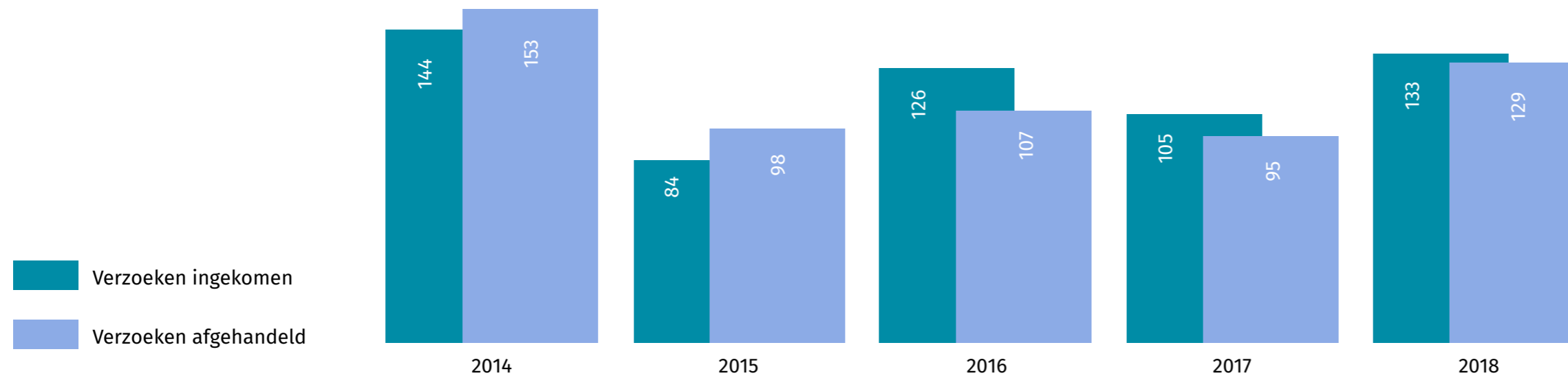


**) Dit aantal is inclusief 11 casussen die de Ombudsman in het kader van het ZSM project binnen Almere heeft opgepakt. Deze zaken zijn afgelopen jaar niet meegenomen in de kwartaalrapportages van Almere.*

Zaanstad

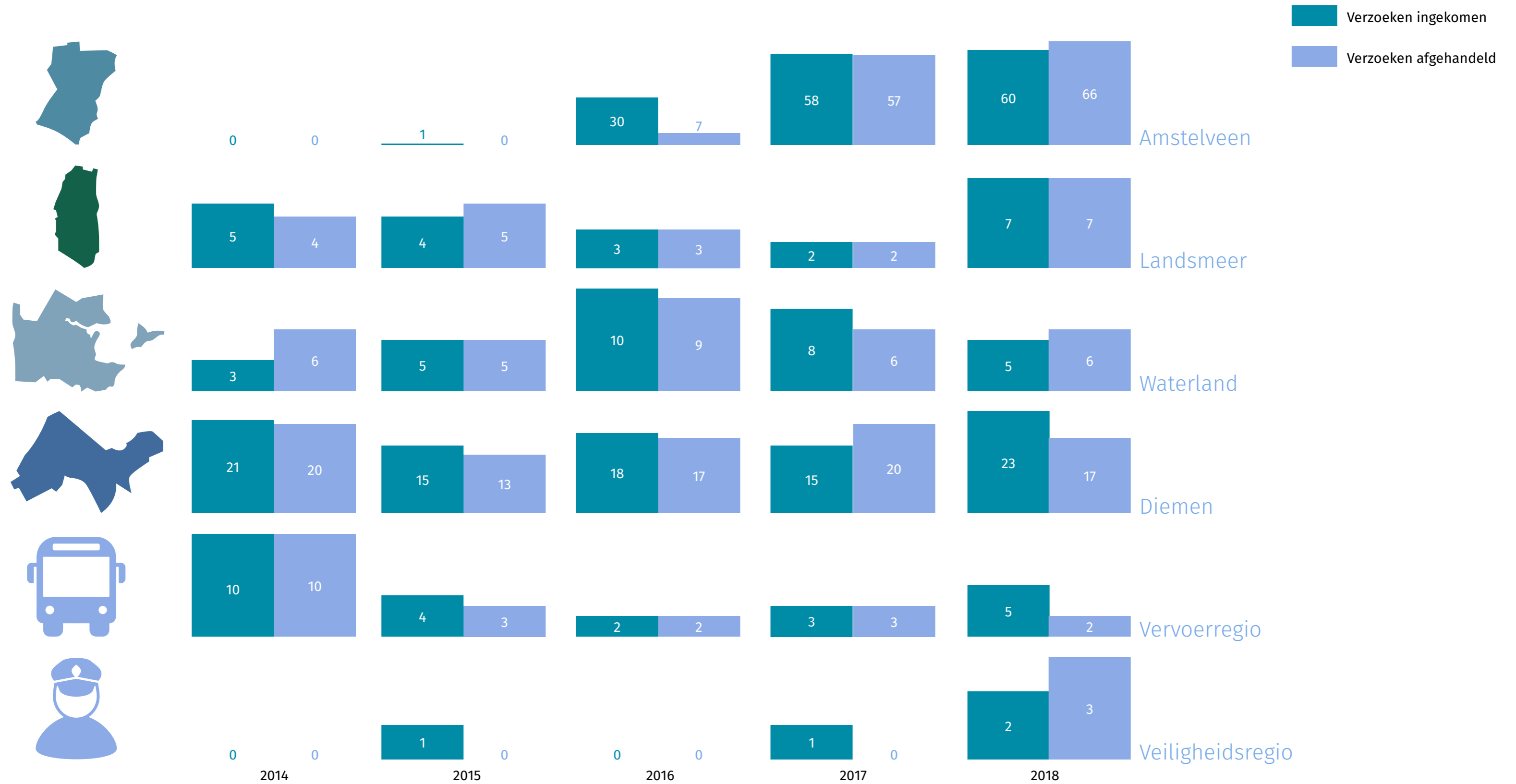


- Dienstverlening en bedrijfsvoering
- Maatschappelijk Domein
- Stedelijk Domein
- Overig



- Verzoeken ingekomen
- Verzoeken afgehandeld

Overig



april 2019