

# OMBUDSMAN

## METROPOOL AMSTERDAM

Aan: Burgemeester van Amsterdam, Femke Halsema  
CC: Gemeenteraad van Amsterdam  
Gemeentesecretaris, Peter Teesink  
Directeur Juridische Zaken, Lucia Ling Ket On

Betreft: Observaties en aanbevelingen rondom klachtbehandeling

Amsterdam, 26 januari 2022

Geachte Burgemeester, beste Femke,

Terugkijkend op de eerste honderd dagen van mijn aanstelling als Ombudsman Metropool Amsterdam moet ik concluderen dat ik me ernstig zorgen maak over de kwaliteit van de eerstelijns klachtafhandeling binnen de gemeente Amsterdam. Te veel Amsterdammers komen bij de ombudsman omdat de wijze waarop klachten in de eerste lijn worden afgehandeld geen recht doet aan hun ongenoegen. Tegelijkertijd zie ik bevlogen ambtenaren met goede intenties die vastlopen in het systeem.

Van bewoners wordt verwacht dat ze denken en handelen volgens de procedures en formats die de gemeente heeft vastgesteld. Maar in veel gevallen sluiten die procedures en formats niet aan op de leefwereld van de burger. Of de gemeente volgt zelf de vastgestelde procedures ten aanzien van bijvoorbeeld klachtbehandeling niet. Ik ontvang onnodig vaak signalen dat inwoners zich niet gehoord voelen (of echt niet gehoord worden), dat termijnen bij klacht- en bezwaarbehandelingen overschreden worden en dat toezeggingen niet worden nagekomen. Met name in het sociale domein maken klachten over de afhandeling van klachten over OJZD en WPI door SIS pijnlijk inzichtelijk hoe ver de klachtbehandeling verwijderd is geraakt van de inwoner die de klacht heeft ingediend. Dit is kwalijk omdat er -zeker in het sociale domein- vaak een hulpvraag achter een klacht schuilt. Al het voorgaande maakt dat het vertrouwen van de burger in de gemeentelijke overheid wordt geschaad.

"Geachte heer/mevrouw,

In reactie op uw klacht kunnen wij het volgende antwoorden: U heeft een voorschot ontvangen voor de leniging van de eerste nood. Dat het niet direct overgemaakt was en dat het vervolgens nog iets langer duurde dan gewenst heeft te maken met een menselijke fout. Hiervoor bieden we u onze excuses aan.

We hebben voor de overige opmerkingen van u contact gezocht met de afdeling en herkennen ons niet in het beeld dat u schetst.

Met vriendelijke groet,

Gemeente Amsterdam"

“Mijn excuses voor de late verzending van de ontvangstbevestiging van uw klacht naar aanleiding van ons telefoongesprek op 11 oktober 2021 om 11;45u. In dit gesprek heb ik u meegedeeld dat er nadat u uw klacht op 15 april 2021 over uw klantmanager hebt ingediend, deze abusievelijk niet is geregistreerd in het klachtensysteem van de Gemeente Amsterdam. Om uw klacht correct te kunnen behandelen, heb ik dit alsnog gedaan. Het administratienummer van uw klacht is 27623. Ondanks het feit dat uw klacht niet direct na ontvangst aan u is bevestigd en geregistreerd in het klachtensysteem, is uw klacht wel in behandeling genomen.

Hoewel u uw klacht op 15 april 2021 hebt ingediend is het mijn streven om, volgens de geldende procedure, uw klacht zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen zes weken na ons telefonisch contact op 11 oktober 2021 af te handelen. Mocht mij dit niet lukken, dan informeer ik u hierover”.

De huidige werkwijze van de gemeente heeft niet alleen haar weerslag op de Amsterdammers, maar tevens op mijn eigen organisatie. Er bereiken ons onnodig veel klachten die in de eerste lijn (beter) behandeld hadden moeten worden. Wat dit voor mijn organisatie betekent komt binnenkort in een brief aan het college meer concreet aan de orde.

In de gesprekken met de gemeente hoor ik dat al langer bekend is de klachtbehandeling niet goed loopt. Maar verbetering blijft uit. Er wordt vooral gepraat en weinig gedaan. Kennelijk zijn er belemmeringen om aan de slag te gaan, want de klachtencoördinatoren die ik sprak, zijn van goede wil. Ook zijn er bij andere gemeenten en bij commerciële bedrijven goede voorbeelden van klachtbehandeling waarvan geleerd kan worden. Voor een deel kan zelfs teruggerepen worden op oude rapporten van de ombudsman zoals ['Klagen aan de Amstel I en II'](#) uit 2008, waarin aanbevelingen staan die nu weer actueel zijn geworden.

Ik ben daarom blij om in mijn 100-dagengesprekken van gemeentezijde te horen dat professionalisering van de klachtbehandeling in 2022 hoog op de gemeentelijke agenda staat. Daartoe zou ik nog wel graag een viertal dringende aanbevelingen willen doen:

### **1. Momentum benutten**

De opdracht 'Hervormen en besparen' biedt de mogelijkheid om het behandelen van klachten (en andere vormen van geschil) op een nieuwe, effectievere manier te benaderen. Het benutten van dit momentum doet tevens recht aan het vele werk dat in de afgelopen jaren door verschillende mensen is verzet om het belang van klachten te agenderen.

### **2. Feedback vragen aan Amsterdammers**

Door de ervaringen van Amsterdammers met de gemeentelijke dienstverlening een prominentere rol te geven in de ambtelijke organisatie, voelen inwoners van de stad zich beter gehoord en wordt de organisatie beter in staat gesteld te leren van bijvoorbeeld klachten. Mijn aanbeveling is dat de gemeentelijke organisatie actief om feedback vraagt en blijft vragen over hoe zaken zoals brieven en telefoongesprekken overkomen. Dit vergt 'kijk- en luistertijd' voor ambtenaren, zodat de organisatie een open, naar buiten gerichte blik ontwikkelt.

### 3. Vakmensen goed positioneren en steunen

Wat opvalt in uw notitie Vertrouwen begint bij de overheid, die u op 13 januari jl. aan de Raad hebt aangeboden, is dat klachtbehandeling (onder de paragraaf Versterking klachtbehandeling) wordt teruggebracht tot de functionaliteit van systemen. Dit stelt mij niet helemaal gerust. Het optimaliseren van de systemen heeft enkel gewenst effect als de juiste personen op de juiste plek aan de juiste knoppen kunnen draaien. Ik wil u daarom (in het verlengde van mijn eerste punt) ten zeerste aanbevelen toe te zien op het goed positioneren van de juiste mensen. Klachtafhandeling is een vak. Ik zie dat de behandeling van klachten in de lijn, door mensen die van het vak van klachtbehandeling geen verstand hebben, averechts werkt om geschaad vertrouwen te herstellen.

### 4. Opdracht geven tot een stedelijk verbeterprogramma klachtbehandeling

Volgens de Gemeentewet artikel 170, lid 1, sub e, bent u als burgemeester belast met toezicht op de zorgvuldige behandeling van klachten. Als ombudsman wil ik u via deze weg vragen het toezicht op de kwaliteit van de eerstelijns klachtafhandeling te intensiveren. Ik doe u de aanbeveling om de gemeentelijke organisatie opdracht te geven tot een stedelijk verbeterprogramma klachtbehandeling, waarbij de gemeente per kwartaal aan u rapporteert over de voortgang ervan.

De kwaliteit van de huidige klachtbehandeling is niet acceptabel. Niet voor de Amsterdammer die zich in de steek gelaten voelt, en niet voor de medewerker die belemmerd wordt in zijn of haar betrokkenheid bij de publieke zaak. Ik hoop van harte dat u de urgentie die ik voel deelt, en dat u de noodzakelijke organisatieverbeteringen bevordert en bewaakt. Als besloten wordt tot een stedelijk verbeterprogramma klachtbehandeling, bied ik graag mijn hulp aan bij de kick-off daarvan, bijvoorbeeld op de dag van de burger, 15 maart 2022.

Graag praat ik hier op korte termijn met u over verder.

Hartelijke groet,



Munish Ramlal  
Ombudsman Metropool Amsterdam