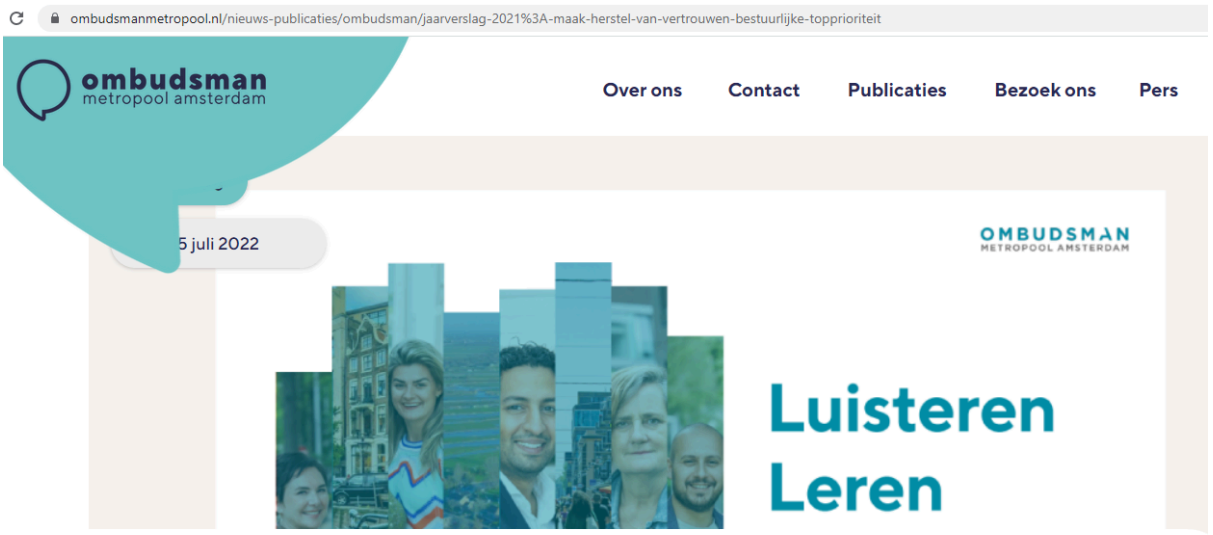
www.bit.ly/ombudsmancompilatie2022




# Jaarverslag 2021: Maak herstel van vertrouwen bestuurlijke topprioriteit

Ombudsman: Laat regels niet regeren ten koste van het doel
''Je doet het misschien goed, maar doen we met elkaar wel het goede?''

## Maak herstel van vertrouwen bestuurlijke topprioriteit !

Op 8 september 2022 presenteerde de Ombudsman en Kinderombudsman het jaarverslag met die titel aan de gemeenteraadscommissie AZ (Algemene Zaken) van Amsterdam. Hier een video compilatie https://youtu.be/m46H9nwIihM En hoor wat de Burgemeester zegt over 'het achterliggende probleem'.

Hart voor de Kbuurt: Wie wil reageren of reflecteren is van harte welkom dat te doen via 'opmerking toevoegen' in dit document

[...]
Een voorbeeld uit Amsterdam Zuidoost: **regels zijn vaak zo vernauwd dat het lastig werken is**, en dat is nauwelijks bespreekbaar gemaakt
Ambtenaren verliezen hun bevlogenheid (Red: Bewoners hun motivatie ook)

**'Je doet het misschien goed, maar doen we met elkaar wel het goede''?**

**Is er een gemeente waar Amsterdam een voorbeeld aan kan nemen?** Zie wat de Ombudsman DAAR op antwoord in https://youtu.be/m46H9nwIihM :-)

**De gouden oor standaard** is een methodiek die ingevoerd zou kunnen worden om een maatstaf te hebben hoe de dienstverlening richting inwoners is.

Er zijn organisatie maatregelen die je kunt nemen om organisatie bias en inflexibiliteit tegen te gaan.

**De 'ombulance'**: bij bureaucratisch leed rukt hij uit! (Red: Deze ombudsman gaat dan op bezoek)

**De ambtenaar moet meer de ruimte krijgen om indien nodig om van de regels af te wijken** waar die denkt dat dat nodig is, wanneer de regels zo star zijn dat het doel niet meer gediend wordt of de leiding zo star is van ''Zo moet je het doen''. Dan moet die ambtenaar de ruimte hebben om te zeggen ''Nou ik denk met alle wijsheid en alle onderzoeken die ik heb dat ik in deze situatie iets anders moeten doen'' en soms doen ze dat ook maar dat doen ze nu onder de radar en dat is nou net weer niet de bedoeling.

Hoe nu verder? **Raadsleden stellen vragen aan de Burgemeester.**
ook over artikel 4.84, dat in staat stelt in bijzondere omstandigheden af te wijken van de regels. ( Red: https://rechtspraakbestuursrecht.nl/artikel-484-awb/ ) In hoeverre is dit bekend in de ambtelijke organisatie en hoe vaak wordt dit ook echt gebruikt?

**Burgemeester:**
**Men is het wel eens dat het beter kan en moet. Het achterliggend probleem is een overheid waar een sturingsfilosofie is ontstaan die zich baseert op de calculerende burger**, new public management, de bedrijfsmatige overheid die teveel doelmatigheids handelen voor ogen heeft. (red: volgens mij maakt burgemeester vervolgens een faux pas, door rechtmatigheid naar voren te halen, terwijl ze volgens mij doeltreffendheid bedoeld. Zie ook eerdere opmerkingen van eerdere ombudsman in www.bit.ly/ombudsmanrapportage2022 die meldde juist te zoeken naar een overheid met een tandje minder rechtmatigheid en wat meer maatschappelijk heid)

**De overheid ziet de bewoners teveel als een risico dat beheerst moet worden**, dat als een bewoners een klachtenprocedure begint, dat er ''gewonnen'' moet worden van de bewoner (Red: waarvan acte: zie onze vecht processen tot en met rechtsgang toe over ''GoVoteZuidoost' het verhogen van de opkomst en participatie bij verkiezingen in Zuidoost, wat je toch zou moeten willen als overheid en wat toch keihard neergesabeld werd)

Het vervolg? **Er is een cultuur wijziging nodig, een wijziging in de sturingsfilosofie**. Dat wij als gemeente dienstbaar gaan zijn aan onze inwoners. Dat vraagt een verandering in ambtelijk apparaat en bestuur van onze stad. Zoals dat ambtenaren zich vrij moeten voelen om naar buiten te gaan maar ook dat ze zich gemandateerd voelen om bij afwijking van beleid beslissingen te nemen die niet de regel maar wel het doel van dat beleid bevorderen. Dat vraagt een rechte rug van bestuurders. Er moeten fouten gemaakt kunnen worden. Het

vermijden van fouten mag niet langer het hoogste doel zijn, maar het samen met burgers vinden van optimale oplossingen voor burgers moet het doel worden.

EINDE COMPILATIE

Niet op deze compilatie, maar wel op de totale videoregistratie: De burgemeester beveelt de raad aan op korte termijn in gesprek te gaan met de gemeentesecretaris. De raad neemt die aanbeveling over.
.
Dit is een compilatie. De hele video is te zien op https://amsterdam.raadsinformatie.nl Kijk daar op 8 september 2022 : https://amsterdam.raadsinformatie.nl/vergadering/1015193

De rapportage is te vinden op www.ombudsmanmetropool.nl/ en kijk daar onder 'publicaties' :
https://www.ombudsmanmetropool.nl/nieuws-publicaties/ombudsman/jaarverslag-2021%3A-maak-herstel-van-vertrouwen-bestuurlijke-topprioriteit

Deze compilatie is een dienstverlening van Hart voor de K-buurt om het bestuur van de stad dichter bij de mensen te brengen

Wie op bovenstaande wil reageren of reflecteren is van harte welkom dat te doen via 'opmerking toevoegen' op googledoc www.bit.ly/ombudsmancompilatie2022

Ben je K-buurt en wil je er over mee praten?

# wordt lid van de K-buurt brede appgroep via www.bit.ly/allemaalkbuurt
# Kom gewoon eens langs op het K-buurt uurtje, Elke week donderdag 17:00-18:00 in Buurthuis Bonte Kraai

SamenSterk ❤️ SamenKbuurt

Van de vorige ombudsman

OMBUDSMAN
METROPOOL AMSTERDAM

**ga van focus op rechtmatigheid naar doeltreffendheid**

In hun gezamenlijke jaarverslag Hoera een klacht! Maatwerk in uitvoering hebben zij naar aanleiding van concrete klachten van burgers een aantal wensen opgenomen waarmee de nieuwe gemeenteraden direct aan de slag kunnen.

Volgens beide ombudsmannen hebben er in de afgelopen periode zowel in de systeemwereld van de overheid als in de leefwereld van de burgers zulke fundamentele veranderingen plaatsgevonden dat burgers vaak niet de oplossingen krijgen die zij nodig hebben. De overheid is nog teveel gericht op efficiëntie en rechtmatigheid, terwijl de burger vraagt om effectiviteit en maatschappelijkheid.

[...]

De beide ombudsmannen vragen de gemeenteraden om de professionals, die vaak moeten balanceren tussen regels en uitvoering, de ondersteuning te bieden die nodig is om hun werk beter uit te kunnen voeren. "Niet door nieuwe beleidsregels of instructies te maken of de controle te intensiveren maar door hen het vertrouwen en de ruimte te bieden die nodig is om datgene te doen wat het beste is voor hun burgers", aldus Zuurmond.

Download: https://www.ombudsmanmetropool.nl/uploaded_files/article/Jaarverslag_2017_Ombudsman_Metropool_Amsterdam_en_K.pdf

Ook interessant/relevant

