

# Klachtbehandeling



*Ombudsman Metropool Amsterdam  
Jacob Bontiusplaats 9  
1018 LL Amsterdam*

*Adres per september:  
Stadhouderskade 85  
1073 AT Amsterdam*

*Datum: 22 mei 2025*

# Inhoud

## **Voorwoord 4**

Totaal binnengekomen 7

Klachten per gemeente 8

Totaal afgehandeld 9

## **Kennismaking met de Ombudsman Metropool Amsterdam 10**

## **Beknopt overzicht ombudsactiviteiten 22**

## **Rode draden uit klachten gemeente Amsterdam 30**

Sociaal Domein 32

Fysiek Domein 46

## **Observaties per gemeente 55**

Almere 56

Amstelveen 64

Diemen 68

Landsmeer 72

Ouder-Amstel 74

Waterland 76

Zaanstad 78

Vervoerregio Amsterdam 83

Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland 83

## **Kinderombudsman 84**

## **Bedrijfsvoering 95**

## Voorwoord

Via deze weg krijgt u als raad, college en geïnteresseerde lezer een kijkje in de praktijk van uw ombudsinstantie in het afgelopen jaar. Wij, het instituut Ombudsman Metropool Amsterdam, zijn een onafhankelijke instantie met wettelijke bevoegdheden voor bewoners en ondernemers die zijn vastgelopen bij de gemeente en gemeentelijke instanties. Wij beschermen bewoners tegen onbehoorlijk overheidsoptreden en bevorderen een behoorlijke overheidsdienstverlening vanuit onze expertise met klachten.

Hoewel wij het afgelopen jaar veelvuldig in het nieuws waren rond onze rapporten – zoals *Op glad ijs* over het volgen van moskeegangers in Almere, *Melden met vertrouwen* over de aanpak van melding sociale integriteit bij Bureau Integriteit van gemeente Amsterdam en *Zorgen voor dakloze gezinnen in Amsterdam*, een rapport van de kinderombudsman – is het merendeel van wat wij dagelijks doen minder zichtbaar. Wij lossen bureaucratische problemen op en kiezen dan niet voor een rapport, maar voor een beknopt afsluitbericht op onze website.

Wij werken vanuit de uitvoering, onderhouden goed contact met professionals en hebben oog voor de knelpunten die ook zij ervaren. Met andere woorden, wij zijn dus niet alleen een oordelende instantie, maar staan met onze voeten in de klei en stimuleren de gemeente als lerende organisatie. Soms betekent onze interventie dat een gezin niet op straat komt te staan en kinderrechten worden beschermd, of dat een toeslagengeduceerde alsnog hulp krijgt als de brede ondersteuning dreigt mis te lopen, of dat een ondernemer erkenning krijgt voor fouten van de gemeente en vervolgens allerlei juridische Woo- en AVG-procedures beëindigt. Zo dragen wij bij aan oplossingen voor bewoners die ook maatschappelijk veel opleveren.



In ons jaarverslag met de titel *Burn-out bureaucratie* beschreven wij dat gemeenten sinds de decentralisaties veel op hun bord hebben gekregen, met toenemende schaarste en daarmee gepaard gaande wachtlijsten. Hierdoor schieten overheidsorganisaties soms in de verkramping. Instanties zoals een wijkteam, de politie of een woningcorporatie zullen eerder schotten opwerpen en verantwoordelijkheden strikter afbakenen. Dit maakt dat er minder ruimte is om het verhaal van de burger echt centraal te stellen. Het verhoogt het risico op 'bureaucratische ongelukken': situaties waarin de bewoner met een (meervoudige) hulpvraag niet behoorlijk wordt behandeld, uitvoerders zelf vastlopen en uiteindelijk ook belastinggeld verspillt als er allerlei langdurige juridische procedures ontstaan.

Met bezuinigingen in het vooruitzicht als het gaat om de gemeentefinanciën ('ravijnjaar') is het risico op meer spanning op de bureaucratie en daarmee een afnemende uitvoeringskracht eerder groter dan kleiner geworden. In het jaarverslag 2024 *BHV-bureaucratie* getiteld, bepleitten wij daarom dat overheden actiever mensen moeten gaan beschermen tegen deze risico's. Als iemand geen geld heeft om zijn of haar kinderen te eten te geven, dan volstaat het niet om iemand een bezwaarprocedure in te sturen die nog zes weken of langer zal duren. Of als mensen door een computerstoring hun parkeerbelasting niet kunnen betalen, moet de overheid zelf nagaan wie dat trof, zodat een boete überhaupt niet de deur uitgaat. Evenzo hoort bij een onduidelijke bewegwijzering in de wijk niet alleen dat die wordt verduidelijkt, maar ook dat wordt bekeken wie daar (financieel) nadeel van heeft ondervonden. Beschermen betekent dat je soms iets anders doet dan het algemene spoorboekje bewandelen van bezwaar en beroep.

Anderzijds zien overheden zich steeds vaker geconfronteerd met burgers die geen vertrouwen hebben in de overheid. Naast bovengenoemde oorzaken over schaarste en systeemproblematiek, ervaren steeds meer burgers dat ze

niet meer mee kunnen komen met een steeds complexere overheid of zien ze een politieke arena waar steeds vaker beloftes worden gedaan die niet kunnen worden waargemaakt. Kortom: ze ervaren dat de systeemlogica minder aansluit op hun leefwereld.

Sociale media en nieuwsdruk waarin negatieve incidenten worden uitvergroot en complottheorieën de algoritmes domineren, maken soms dat mensen zich, kunnen ingraven en hun gelijk willen halen, ook als de overheid behoorlijk gehandeld heeft. De aard van conflicten wordt dan sneller hardnekkig. Dit zorgt aan de andere kant voor een context waarin de overheid mensen die klagen soms als 'lastpakken' en zelfs als 'tegenstanders' beschouwt en niet meer openstaat voor 'het verhaal achter de klacht'.

Dergelijke ontwikkelingen rechtvaardigen onzes inziens een stevige update van het systeem van klachtbehandeling. Het politiek bestuurlijk belang van dit vraagstuk blijkt niet alleen uit onze eigen praktijk, maar bijvoorbeeld ook uit cijfers van het SCP: burgers hebben een buitengewoon laag vertrouwen in het oplossend vermogen van de overheid. In tegenstelling tot massale bezwaarprocedures biedt een klachtbehandeling een kansrijke mogelijkheid om elkaar als mens te horen, over en weer, en om de oplossingen bij problemen voorop te stellen, mits dit op een hoogwaardig niveau en vanuit een degelijke visie wordt georganiseerd.

Met dit jaarverslag doen we ook een oproep aan de politiek in Den Haag om in het kader van de gewenste slagvaardige overheid te investeren in een grondige update van de regels rondom het klagen: klachtbehandeling 3.0. We zien dat een groot aantal problemen met een goede klachtbehandeling opgelost kan worden. Maar het belang van een goede klachtbehandeling wordt niet altijd onderkend. In een burn-out bureaucratie delft deugdelijke klachtenbehandeling nog te vaak het onderspit. Er wordt te weinig

geïnvesteed in kennis en kunde (of deze investeringen zijn te vrijblijvend) en in deugdelijke randvoorwaarden, zoals voldoende menskracht en rugdekking. Klachtencoördinatoren fungeren nog te vaak als 'doorgeefluik' en hebben onvoldoende ruimte om kritisch tegengas te geven. Te vaak voelen zij zich alleen staan binnen de organisatie. Ook wordt niet altijd uitgedragen in de eigen organisatie dat het behoorlijk behandelen van klachten en het oplossen van problemen van burgers waardevol is en zowel bijdraagt aan de kwaliteit van de dienstverlening als het vertrouwen van de burger in de overheid.

Wij roepen de gemeente en de rijksoverheid daarom op om met ons te onderzoeken wat hiervoor nodig is. Waar hebben de klachtencoördinatoren en behandelaren behoefte aan? Kan er geleerd worden van de wijze waarop de functie van een Functionaris Gegevensbescherming verankerd is in de wet? Omdat deze functie met een duidelijke taak, positionering en verantwoordelijkheid meer doorzettingsmacht heeft binnen de organisatie? Ook vanwege het feit dat deze functionaris direct toegang heeft tot politiek bestuurlijke organen, als vooruitgeschoven post van de ombudsman.

Waarom is dit van belang? Goede klachtbehandeling helpt niet alleen om problemen praktisch op te lossen en dure bezwaar- en beroepsprocedures en Woo-verzoeken te voorkomen. Het is óók een investering in onze democratische rechtsstaat. Klachtbehandeling is bij uitstek een (kosten)effectieve manier om sneller te komen tot (maatwerk)oplossingen en het leren en verbeteren van waar het niet goed loopt in de dienstverlening, zonder af te doen aan die vele processen die wel goed lopen. Nu is het moment om te investeren om daarmee uiteindelijk flink te besparen. Daarom denken we dat dit een speerpunt zou moeten zijn binnen de Amsterdamse organisatieverandering 2030 en bij het programma Slagvaardige overheid van het huidige kabinet.

Onder '**klachtbehandeling 3.0**' verstaat de ombudsman dan ook een klachtfunctie die slagkracht heeft en reflectief is. Slagkracht, omdat klachtencoördinatoren en klachtbehandelaars een herkenbare en sterke organisatorische wettelijk verankerde positie, bevoegdheden en professionele ruimte krijgen om door te pakken. Reflectief, door met een jaarlijks klachtenjaarverslag structurele tekortkomingen zichtbaar te maken en het bestuur in staat te stellen daarvan te leren.

Juist daarin schuilt de werkelijke versterking van klachtbehandeling: niet als sluitstuk van beleid, maar als kracht in de uitvoering zelf. Waar beleid en systeemwereld dreigen te overheersen, helpt een volwassen klachtfunctie het perspectief van bewoners, de praktische uitvoerbaarheid en de noodzaak van herstel weer centraal te zetten. Deze update, klachtbehandeling 3.0, kan het belangenconflict tussen burger en overheid productief maken.

Dat gebeurt door ontspanning terug te brengen, door emoties te erkennen, door met echte oplossingen aan de slag te gaan - hoe klein soms ook. Het gaat bij klachtbehandeling 3.0 niet om wie precies schuldig is aan de ontwrichte verhoudingen, of wat er allemaal niét kan. Maar om de vraag hoe problemen rond zorg, geld of wonen adequaat oplost kunnen worden en hoe er daarnaast van geleerd kan worden voor de toekomst.

Graag gaan wij met u in gesprek over hoe het klachtrecht gemoderniseerd kan worden opdat het bijdraagt aan meer ontspanning tussen overheid en burger.

**Munish Ramlal**  
Ombudsman

**Annemarie Tuzgöl-Broekhoven**  
Kinderombudsman/plv. Ombudsman

## Totaal binnengekomen

In 2025 kreeg de ombudsman in totaal 2.942 klachten, meldingen & signalen binnen. Dat is een toename ten opzichte van 2024, namelijk 2.802. Deze cijfers zijn inclusief het aantal mensen dat de ombudsman heeft gebeld en inclusief het aantal mensen dat onze spreekuren heeft bezocht.



2802  
in 2024

2942

Klachten, meldingen  
& signalen.



522 via de mail.

128 via de spreekuren.

919 via het webformulier.

1373 via de telefoon.\*

\*57 klachten via de telefoon zijn omgezet in een klachtbehandeling.

\*Inclusief 122 klachten over niet gemeentelijke instanties.

## Klachten per gemeente



### Amsterdam

1184 in 2024



### Diemen

15 in 2024



### Almere

170 in 2024



### Waterland

3 in 2024



### Zaanstad

70 in 2024



### Ouder-Amstel

5 in 2024



### Amstelveen

31 in 2024



### Landsmeer

0 in 2024

Het aantal klachten over de Vervoerregio Amsterdam betrof 3 en over de Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland 0. Meer cijfers en informatie is te lezen in het hoofdstuk 'Observaties per gemeente'.

## Totaal afgehandeld

In totaal handelde de ombudsman 2866 klachten af in het jaar 2025.



# 2866

Klachten, meldingen  
& signalen.



\*Inclusief 121 klachten over niet gemeentelijke instanties.

# Kennismaking met de Ombudsman Metropool Amsterdam

## 1.1 Inleiding

Alle Nederlandse gemeenten zijn verplicht om een ombudsman aan te stellen voor de behandeling van (tweedelijns) klachten.<sup>1</sup> Zij kunnen hiervoor aansluiting zoeken bij de Nationale ombudsman of een eigen ombudsvoorziening in het leven roepen. De gemeenten Amsterdam, Almere, Amstelveen, Diemen, Landsmeer, Ouder-Amstel, Waterland en Zaanstad hebben samen, via een gemeenschappelijke regeling, voor deze laatste optie gekozen: de Ombudsman Metropool Amsterdam.<sup>2</sup>



---

<sup>1</sup>Na het in eerste instantie klagen bij de gemeente zelf, moet een burger in tweede instantie ook nog elders terecht kunnen. Bijvoorbeeld bij de ombudsman.

<sup>2</sup> Hiermee wordt het instituut Ombudsman Metropool bedoeld en niet de persoon van de ombudsman.

Sinds 1987 is de Ombudsman Metropool Amsterdam (hierna: ombudsman) een feit. De ombudsman heeft een plaatsvervanger die sinds 2015 ook de rol van lokale kinderombudsman vervult. De huidige ombudsman is Munish Ramlal en zijn plaatsvervanger, tevens kinderombudsman, is Annemarie Tuzgöl-Broekhoven. Het bureau Ombudsman Metropool Amsterdam is (tot september 2026) gevestigd op de Jacob Bontiusplaats 9 in Amsterdam, waar elke dinsdagmorgen een inlooppreekuur voor inwoners wordt gehouden. In Amsterdam Zuidoost en de gemeenten Almere en Zaanstad is een maandelijks inlooppreekuur voor inwoners ingericht. Vanaf september 2026 hebben we een nieuw onderkomen in de Stadhouderskade 85 te Amsterdam. Waar we nog beter bereikbaar zijn voor bewoners en voldoende en werkbare plekken hebben voor ons personeel.

### **1.2 Wat doet een ombudsman?**

Als burgers vinden dat zij niet netjes zijn behandeld door de overheid, dan hebben zij het recht om te klagen bij een onafhankelijke ombudsman. De ombudsman beschermt bewoners tegen onbehoorlijk overheidshandelen. Dat doet hij door na te gaan wat passende oplossingen zijn voor problemen. Door signalen en klachten te analyseren en te onderzoeken, en concrete aanbevelingen te doen. Daarnaast bedenkt hij, net als gemeenteraadsleden, hoe dienstverlening anders en beter kan. Dit alles moet ertoe leiden dat het vertrouwen van overheid en burger over en weer verbetert.

De functie van ombudsman is in de afgelopen jaren geëvolueerd. Naast het (tweedelijns) behandelen van klachten naar aanleiding van een verzoek daartoe of het interveniëren bij een (acute) hulpvraag, gaat hij actief op zoek naar knelpunten die bewoners ervaren in hun contact met de gemeente. Of die zijn vastgelopen in systemen. De voornaamste doelstellingen zijn de problemen van de inwoners op te lossen, de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren én het verbeteren van vertrouwen in overheidsinstanties.

Daarnaast zet de kinderombudsman zich specifiek in om aandacht te vragen voor kinderrechten in gemeentelijk beleid en besluitvorming.

### **1.3 Inzetten op het verbeteren relatie burger - overheid**

De politieke omgeving van de overheid wordt er niet makkelijker op. Enerzijds doet zich een stapeling voor van steeds weer nieuwe en verfijnder regelgeving die het liefst zo snel mogelijk moet worden ingevoerd. Anderzijds neemt de druk toe om fouten meteen te herstellen en risico's uit te sluiten. Mede daardoor is de politiek harder geworden, de tegenstellingen groter en de toon van verantwoordingsdiscussies scherper. En minder gericht op inhoud of opgaven. Nieuwe grote opgaven op het gebied van defensie, ruimtelijke ordening, huisvesting en klimaat komen daar nog eens bij. Er zijn zorgen, over onder meer de toenemende bestaansonzekerheid, kansengelijkheid, wachtlijsten in de (jeugd)zorg en polarisatie in de samenleving. Schaarste in middelen en menskracht speelt een grote rol. De overheid kampt ondertussen met tal van problemen. Zoals het vinden van personeel, het voldoen aan hoge maatschappelijke verwachtingen van de dienstverlening en het bijbenen van de digitalisering. Dit zet spanning op organisaties, waardoor het verschijnsel 'burn-out bureaucratie' lijkt te zijn ontstaan. Zie hierover ook ons [jaarverslag 2023](#).

De ombudsman signaleert dan ook dat gemeenten, sinds de decentralisatie, structureel te veel op hun bord krijgen. Waardoor eigensoortige problemen ontstaan die een risico vormen voor gewenste behoorlijke overheidsdienstverlening. Te drukke ambtenaren luisteren minder goed naar het verhaal achter het verhaal en missen daardoor signalen. En hebben vaak geen tijd om een stapje achteruit te doen om een complexe casus te overdenken en met creativiteit een doorbraak te forceren. Tegelijkertijd neemt de complexiteit van de overheid toe en is er een steeds grotere groep burgers die niet (meer) mee kan komen.

Hierdoor neemt de afstand tussen burger en overheid nog meer toe. Voor grote groepen Nederlanders staat de bestaanszekerheid onder druk. Hoge woonkosten, inflatie, onzekerheid over werk en druk op zorg of onderwijs zorgen ervoor dat burgers zich kwetsbaar voelen. Als de overheid daar onvoldoende grip op lijkt te hebben, daalt het vertrouwen. Tel daarbij het aantal zeer ingrijpende gebeurtenissen dat in de afgelopen jaren in Nederland heeft plaatsgevonden, al dan niet door toedoen van de (Rijks)overheid. Deze gebeurtenissen hebben tot enorme financiële en emotionele schade geleid. Denk aan het toeslagenschandaal en de schade als gevolg van gaswinning in Groningen. Of aan de overstromingen, die weliswaar niet de overheid te verwijten waren, maar die, vanwege het uitblijven van adequaat handelen door de overheid, tot enorme onvrede in de samenleving hebben geleid. Daarbij ervaren veel mensen steeds meer afstand van een politieke arena waar ze zich niet in herkennen en die ver af staat van hun dagelijks leven. Polarisatie en politieke tegenstellingen, die zich vaker vertalen in conflicten op landelijk niveau, maken dat burgers zich eerder afkeren van de overheid. Sociale media en nieuwsdruk waar conflicten uitvergroot worden en complottheorieën hun weg vinden, spelen hierin ook een grote rol.

Daarnaast zijn de afgelopen jaren de verwachtingen van de overheid groter geworden. Bijvoorbeeld door politieke beloftes die worden gedaan of door technologische ontwikkelingen die door de overheid minder dan door het bedrijfsleven kunnen worden waargemaakt. Mede door deze gebeurtenissen is het wantrouwen jegens de overheid toegenomen. Er is een groep burgers, en die groep groeit, die het gevoel heeft dat de overheid er niet voor hen is. Zij willen er zo min mogelijk mee te maken hebben.

Als zij om wat voor reden vastlopen 'in het systeem' dan zullen zij niet zo snel zelf aan de bel trekken. Deze burgers denken vaak dat het indienen van een

klacht geen zin heeft, of ze weten niet bij wie ze terecht kunnen. De ombudsman wacht niet passief op klachten en/of signalen van bewoners, maar gaat actief op zoek naar knelpunten. Met als doel de dienstverlening van de gemeente te verbeteren en problemen tijdig en passend op te lossen. De ombudsman die als 'critical friend' een diagnose stelt en op basis daarvan concrete aanbevelingen doet, kan dan helpend zijn. Een kritische verbeteraar, die niet alleen oordeelt, maar mét organisaties leert en verbetert door te spiegelen, te reflecteren en te leren. De ombudsman beoogt dan ook, mede op basis van signalen en klachten die hij ontvangt, én de mogelijkheid om onderzoeken uit eigener beweging in te stellen, bij te dragen aan verbetering én te bevorderen dat een responsieve, lerende overheid in staat is om effectief en efficiënt te reageren op behoeften van haar burgers.

Anderzijds signaleert de ombudsman dat een deel van deze groep burgers zich nog actiever van de overheid afkeert. Ze graven zich in het conflict in en willen hun gelijk halen, ook als de overheid in hun specifieke geval behoorlijk gehandeld heeft. Burgers en overheid komen dan steeds vaker in een dynamiek waarbij eerstgenoemde als 'veelvragers of -klagers' gezien worden. In dit soort gevallen treedt de ombudsman eerder op als bemiddelaar die vanuit zijn onafhankelijke positie, los van de gemeente, middels gesprekken of een duidelijk oordeel de relatie probeert te herstellen of de burger duidelijkheid kan bieden ten aanzien van zijn of haar klacht. In uiterste gevallen kan de ombudsman de burger hierin ook begrenzen.

### **Signaalfunctie van de ombudsman**

Het komt voor dat een inwoner niet per se een klacht heeft over een gedraging van de gemeente of een organisatie die namens de gemeente taken uitvoert, maar wél een signaal wil afgeven omdat er iets niet goed gaat. Een signaal als daad van betrokkenheid omdat men wil voorkomen dat

anderen gedupeerd worden en hoopt dat er wordt geleerd van hetgeen hen is overkomen. Ook intermediairs, professionals of 'informele leiders' in de wijk of de stad delen signalen met de ombudsman. Als de ombudsman hierin rode draden of patronen herkent dan kan hij ervoor kiezen om, soms vanuit gevoelde urgentie of de actualiteit, te escaleren naar directies, het college en/of de raad. Bijvoorbeeld door (telefonisch) contact op te nemen, een gesprek te arrangeren, of een zorgenbrief te schrijven. Ook kan de ombudsman een onderzoek starten naar aanleiding van een signaal. Met als doel onderliggende oorzaken in kaart te brengen en structurele verbetering te bevorderen. Dit speelt in de volgende zaak:

---

<sup>3</sup> Een gefingeerde naam.

De heer Mabrouk<sup>3</sup> wendt zich tot de kinderombudsman met een signaal over Leerplicht Amsterdam. Hij heeft eerder zowel een klachtprocedure als een veelomvattende bezwaar- en beroepsprocedure doorlopen. Het signaal van de heer Mabrouk heeft betrekking op het verloop van de verschillende procedures. Zo is hij van oordeel dat de doorlooptijden veel te lang zijn geweest, dat met name in de klachtbehandeling de verschillende klachtelelementen door elkaar zijn gehaald én dat gedane toezeggingen stelselmatig niet werden nagekomen. De kinderombudsman besluit een onderzoek in te stellen en legt Leerplicht in dat kader een aantal vragen voor. Al snel blijkt dat de lange doorlooptijden en kwaliteitsproblemen zijn ontstaan door capaciteitstekorten. Schaarste mag er echter niet toe leiden dat dienstverlening aan de burger onder druk komt te staan. Het blijven communiceren en proactief blijven benoemen van die ontstane tekorten had mogelijk voor wat extra geduld gezorgd. Om de kwaliteit te verbeteren is het hebben van een stabiel team een randvoorwaarde. Hier is ten tijde van de 'ombuds'-bemoeienis hard aan gewerkt door Leerplicht. Daarnaast heeft de kinderombudsman met instemming geconstateerd dat de klachtenprocedure in lijn wordt gebracht met de gemeentebrede klachtenprocedure. Ook dit zal bijdragen aan de efficiency van de behandeling van klachten en, gezien de lerende aanpak, de kwaliteit van de dienstverlening ten goede komen. In de reguliere overleggen met Leerplicht Amsterdam, zal de kinderombudsman de ontwikkeling van bovenstaande verbeteringen monitoren.

Net als de lokale rekenkamer en accountant kan de ombudsman worden gezien als een ‘hulptroep’ van de gemeenteraad. De ombudsman kan vooral veel betekenen voor de raad als het gaat om klachtbehandeling of over dienstverlening door de gemeente. Zo bevat zijn jaarverslag informatie over de aard en omvang van klachten, en de signalen die hij en de kinderombudsman hebben ontvangen. Ook informeert de ombudsman door middel van rapporten met concrete aanbevelingen. De raad kan vervolgens het college bevragen over het jaarverslag in het algemeen, en de opvolging van aanbevelingen uit rapporten in het bijzonder. Met als doel de dienstverlening van de gemeente aan haar bewoners te verbeteren.

*“Ik onderzoek klachten in het fysieke domein. Dat zijn vaak afwisselende maar concrete problemen waar bewoners last van hebben. Zoals een verkeerd geplaatste lantaarnpaal of bewoners die geluidsoverlast ervaren van bijvoorbeeld horeca. In mijn functie als onderzoeker probeer ik altijd het antwoord te zoeken op de vraag; wat mag een bewoner nou verwachten van de gemeente; wat is redelijk en behoorlijk? Wanneer de gemoederen hoog oplopen, is het moeilijk voor bewoners en de gemeente om goed naar elkaar te luisteren. Dan kan een interventie van de ombudsman zorgen dat iedereen weer even uitzoomt en zich inleeft in een ander. Oplossingen zijn dan vaak dichterbij dan je denkt.*

*Het is uitdagend om zoveel met mensen in contact te staan die boos of verdrietig zijn. Bewoners komen bij ons met heel veel emoties. Je moet je kunnen inleven en tegelijkertijd de afstand bewaren om goed te kunnen oordelen over een situatie. Dat is lastiger als je zelf moe bent of een dag niet zo lekker in je vel zit. Gelukkig hebben we een fantastisch team dat elkaar goed ondersteunt en kritisch met elkaar meekijkt waar nodig.*

*Ik probeer met dit werk een bijdrage te leveren aan het vertrouwen dat bewoners hebben in de overheid. Door omstandigheden of situaties zijn sommige bewoners dat kwijt en een goede behandeling van een klacht kan dit echt herstellen. Ik denk dat vertrouwen heel belangrijk is voor een stabiele en goed functionerende samenleving.”*

**Teuntje Vosters**

Onderzoeker



## 1.4 Deugdelijke klachtbehandeling en leren van klachten nader bezien

### 1.4.1. Klachtbehandeling

De heer Jansen<sup>4</sup> klaagt erover dat de gemeente Amsterdam zijn twee fietsen heeft verwijderd en vernietigd. In zijn klacht beschrijft de heer Jansen dat hij eerst contact heeft opgenomen met de gemeente om te vragen of zij de fietsen heeft meegenomen. Dit wordt door de gemeente ontkend. Maar nadat uit opnames van een beveiligingscamera blijkt dat de fietsen wel degelijk door een medewerker van de gemeente zijn meegenomen, besluit de heer Jansen een klacht bij de gemeente in te dienen. In een schriftelijke reactie op de klacht laat de gemeente weten dat de fietsen inderdaad zijn meegenomen en vernietigd. Zij erkent dat dit niet correct was en biedt hiervoor excuses aan. Ook stelt de gemeente de heer Jansen voor om de zaak minnelijk op te lossen en twee vergelijkbare fietsen te vergoeden met gratis fietsslot via het fietsdepot. De heer Jansen laat de gemeente schriftelijk weten dat hij niet akkoord gaat met het voorgestelde aanbod. Dit, omdat hij óók zijn aanvullend gemaakte kosten vergoed wil hebben. Maar dat weigert de gemeente. Daarom legt de heer Jansen zijn klacht aan de ombudsman voor. Naast het feit dat de gemeente aanvankelijk onjuiste informatie heeft verstrekt, blijkt uit het onderzoek van de ombudsman dat de heer Jansen niet in de gelegenheid is gesteld zijn klacht mondeling toe te lichten (hoor- en wederhoor).



<sup>4</sup> Een gefingeerde naam.

En dat de gemeente haar eigen procedures niet heeft gevolgd. Het Handboek Fietsparkeren schrijft namelijk voor dat een fietswrak mag worden verwijderd, maar dan moet er wel eerst een duidelijke waarschuwing (het bevestigen van een label) aan vooraf zijn gegaan. Bovendien waren de fietsen van de heer Jansen geen fietswrakken. Met instemming constateert de ombudsman dat de gemeente excuses heeft gemaakt en het aanbod heeft gedaan twee vergelijkbare fietsen mét een gratis fietsslot bij het fietsdepot voor hem op te halen. Dat de heer Jansen hier niet op ingaat doet aan dit gegeven niet af. Wel vindt de ombudsman dat de gemeente hem had moeten wijzen op de mogelijkheid de schade te verhalen via de daarvoor geldende procedures. De ombudsman heeft de gemeente een aantal aanbevelingen gedaan, waaronder inzetten op juiste informatieverstrekking, het naleven van de hoorplicht bij klachtenprocedures en bij verzoeken om een schadevergoeding te wijzen op de (gerechtelijke) procedures. De gemeente heeft laten weten de aanbevelingen over te zullen nemen. De ombudsman sluit hiermee het dossier.

Burgers moeten kunnen rekenen op een behoorlijke overheidsdienstverlening. Dat betekent in de praktijk: een luisterend oor. En, als het mis gaat, een organisatie die oplossingsgericht is, die in staat is om zichzelf te corrigeren én die bereid is daarvan te leren. Het leren van klachten is belangrijk, omdat dát ervoor zorgt dat soortgelijke klachten of problemen in de toekomst voorkomen worden. De meeste klachten gaan over onvoldoende en onduidelijke informatieverstrekking, onbereikbaarheid, het gebrek aan motivering van besluitvorming of over onheuse bejegening.

Een klacht wordt gedefinieerd als 'iedere uiting van ongenoegen' en heeft daarmee automatisch een 'imagoprobleem'. Onterecht. Een klacht is juist een kans om de eigen dienstverlening te verbeteren en het vertrouwen te herstellen. En dát is weer belangrijk voor een gezonde relatie tussen overheid en burger. De overheid moet door middel van goede dienstverlening aan de burger laten zien dat zij betrouwbaar is. Hierdoor wordt het vertrouwen van de burger in de overheid hersteld of vergroot.

De ombudsman ontvangt met enige regelmaat signalen en klachten van inwoners dat de gemeente, of een gemeentelijke instantie, niet altijd een behoorlijke en adequate klachtbehandeling biedt en niet altijd de eigen klachtenprocedure nakomt. Soms ontvangen burgers geen reactie op hun klacht. Of duurt behandeling van de klacht, zonder bericht, veel langer dan eerder gesteld. Het maakt mensen onzeker over wat ze van de gemeente kunnen en mogen verwachten. Een voorbeeld uit de ombudspraktijk:

Tom<sup>5</sup>, de zoon van Jeffrey<sup>6</sup>, verblijft in een Beschermd Wonen locatie en staat op de wachtlijst voor een woning met een urgentieverklaring. Helaas loopt zijn contract af. Het is al een paar keer verlengd, maar zijn plek is niet voor onbepaalde tijd. Eigenlijk is de plek helemaal niet passend voor Tom. Hij heeft autisme en loopt steeds vaker tegen interne gedragsregels aan. Omdat Jeffrey zich ernstige zorgen maakt over Tom, wil hij inzicht in de wachtlijst. Daarom zoekt Jeffrey contact met de gemeente Almere via het contactformulier op de website. Hij stelt de gemeente een aantal vragen over de wachtlijst. Diezelfde dag ontvangt Jeffrey een ontvangstbevestiging. Maar als hij een week later nog steeds geen antwoord heeft gekregen op zijn vraag, stuurt hij een rappel. Ook hier komt geen reactie op. Na nog eens drie weken wachten besluit Jeffrey een klacht in te dienen. Hierop ontvangt hij twee dagen later een mail waarin staat dat de klacht is doorgestuurd naar de afdeling Stedelijk Beleid. Meer dan dat krijgt Jeffrey niet te horen van de gemeente. Na een maand tevergeefs wachten wendt Jeffrey zich ten einde raad tot de ombudsman. Die vraagt de gemeente te reageren op de vragen én op de klacht van Jeffrey. Na enkele weken wordt Jeffrey gebeld door de gemeente, maar in dat gesprek krijgt hij geen antwoord op zijn vragen en wordt er niet inhoudelijk op zijn klacht ingegaan. De ombudsman stelt vervolgens onderzoek in naar de wijze waarop de klacht is behandeld. Op vragen van de ombudsman laat de gemeente weten dat sprake is van een niet-adequate overdracht van taken in het systeem. Daarnaast is de medewerker die is belast met het dossier van Jeffrey langdurig ziek waardoor het rappel langer is blijven liggen. De ombudsman oordeelt dat de gemeente de vragen en klacht niet zorgvuldig en in strijd met het

vereiste van voortvarendheid heeft behandeld. De gemeente erkent dat zelf ook en biedt hiervoor excuses aan. Voorts vindt de ombudsman dat de wijze waarop intern is gecommuniceerd over het beantwoorden van vragen van het contactformulier en het behandelen van de klacht niet getuigt van goede organisatie en professionaliteit. Hij doet de aanbeveling de casus intern te bespreken. Ten slotte verzoekt de ombudsman de gemeente om alsnog de openstaande vragen te beantwoorden en deelt deze met Jeffrey.

---

<sup>5</sup> Een gefingeerde naam.

<sup>6</sup> Een gefingeerde naam.

Als mensen wel een reactie op hun klacht ontvangen, dan leidt dat soms tot teleurstelling. Omdat er geen oplossing voor het ervaren probleem wordt aangedragen, of omdat niet wordt gemotiveerd waarom een klacht al dan niet gegrond is. Hierdoor is het voor mensen niet altijd duidelijk van welke feiten de gemeente is uitgegaan, hoe deze zijn 'gewogen' en welke conclusies zijn getrokken. Tot slot is de bereidheid om passend maatwerk te zoeken voor een ervaren probleem in de ene gemeente meer aanwezig dan in de andere. Pas in tweede instantie, in een bezwaarprocedure of bij de ombudsman, is er vaak meer ruimte voor het bieden van passend maatwerk.

De ombudsman vindt het belangrijk dat burgers altijd kunnen rekenen op een goede en behoorlijke klachtbehandeling door de gemeente. Ook als die gemeente haar taken heeft uitbesteed aan gecontracteerde partijen. Als bewoners tegen een probleem aanlopen of knelpunten signaleren, dan mogen zij verwachten dat de gemeente, of de gecontracteerde partij, nadenkt over een mogelijke oplossing. Gebeurt dat niet, en dienen bewoners hierover een klacht in, dan mag worden verwacht dat zij worden gehoord, dat er serieus naar hun klacht wordt geluisterd, én dat hun klacht tijdig en zorgvuldig wordt behandeld.

Bij de beoordeling van een klacht kan niet worden volstaan met een toetsing aan de rechtmatigheid. Ook de *behoorlijkheid* van een gedraging moet hierbij worden betrokken. Dat is dus een 'bredere' toets. Met andere woorden: het is niet alleen van belang dat een gedraging in juridisch opzicht

---

<sup>7</sup> Gemeenten dienen er bij de inrichting en uitvoering van aanbestedingen op toe te zien dat gecontracteerde partijen bij de uitvoering van gemeentelijke taken overeenkomstig de behoorlijkheidsbeginselen handelen. Dit vergt in het bijzonder, juist omdat het vaak gaat om mensen die sterk afhankelijk zijn van sociale voorzieningen, een "3.0-benadering" van

rechtmatig is. In de klachtprocedure moet óók meegenomen worden of een burger respectvol en eerlijk wordt behandeld.

Professionele klachtbehandeling staat of valt bij een organisatiestructuur waarin klachten worden gezien als een aanleiding om te leren en te verbeteren. Maar dan moet wel via de desbetreffende directies binnen de gemeente worden uitgedragen dat professionele klachtbehandeling waardevol is. Dat betekent onder meer dat: klachten worden geregistreerd; klachtbehandelaars en klachtcoördinatoren in positie worden gezet én dat er wordt ingezet op een goede samenwerking tussen de verschillende directies en afdelingen. Daarnaast moeten medewerkers ruimte krijgen om maatwerk te bieden op momenten dat zij dit noodzakelijk vinden en hierin door hun leidinggevende worden gesteund. Voorts moet de directie uitdragen dat de drempel voor medewerkers om signalen en klachten binnen de eigen gemeente te melden, laag is.

Tot slot is noodzakelijk dat rode draden in klachten (en de wijze waarop deze zijn behandeld en opgelost) met alle betrokken medewerkers worden besproken. En zo nodig worden meegenomen in (nieuwe) beleidsvorming of uitvoeringsregels. Dat geldt óók voor klachtbehandeling bij gecontracteerde partijen die publieke taken van de gemeente overgedragen hebben gekregen. De ombudsman vindt het belangrijk dat contactmanagers van gemeenten de dienstverlening door gecontracteerde partijen regelmatig 'toetsen'<sup>7</sup>. En ook dat beleid aangepast kan worden op basis van klachten en signalen.

klachtbehandeling: niet alleen reageren op klachten, maar ook actief toezien op de manier waarop aanbieders met inwoners omgaan, proactief signalen verzamelen en escalaties voorkomen. Daarbij hoort dat de gemeente oog heeft voor de kwetsbare positie van inwoners, voor hun mogelijke angst om te klagen of 'gestraft' te worden, en voor de risico's wanneer het (tijdelijk) niet goed gaat bij een aanbieder, zodat zij tijdig kan ingrijpen en de regie kan nemen.

Vervolgens kan gezamenlijk bekeken worden hoe kan worden geleerd van 'rode draden' uit klachten en signalen.

Dit is 'klachtbehandeling 3.0'. Het vergroot de uitvoerings- en reflectieve kracht van een gemeente. En borgt een betere balans tussen ambitie en uitvoerbaarheid, wat twee van de doelstellingen van Organisatieverandering 2030 van de gemeente Amsterdam zijn. Klachtbehandeling 3.0 kan een blijvende impuls geven aan het bereiken van deze doelstellingen.

#### **1.4.2. Jaarverslag en halfjaarrapportages**

Zoals hiervoor uitgelegd intervenueert de ombudsman veelal achter de schermen. Dit om te bewerkstelligen dat de gemeente problemen oplost en daarvan leert, in een veilige setting, zonder dat daaraan te veel ruchtbaarheid wordt gegeven. Toch vindt de ombudsman het van belang de signalen die uit deze klachten blijken structureler onder de aandacht te brengen van de afdelingen, clusters, bestuur en de gemeenteraad. Dit met de bedoeling om te leren van de rode draden die hieruit blijken. Hij zal daarom naast de meer hoog-over jaarverslagen voortaan elk half jaar een gedetailleerdere rapportage uitbrengen over de ingekomen klachten, signalen, interventies en onderzoeken voor de verschillende gemeenten en in Amsterdam apart voor de domeinen Sociaal en Fysiek. De eerste rapportage zal echter nog een rapportage worden over het gehele jaar 2025. Deze komt medio 2026 uit.

#### **1.5 Wat is een onderzoek uit eigen beweging?**

Naast het behandelen en onderzoeken van (tweedelijns) klachten kan de ombudsman besluiten een onderzoek uit eigen beweging in te stellen, zo'n onderzoek richt zich op structurele knelpunten in de relatie tussen burger en overheid. Voorbeelden van dergelijke onderzoeken die in het afgelopen jaar zijn gepubliceerd zijn *Buitenspel* van de kinderombudsman, *Als de zorgen*

*boven het hoofd groeien* van de ombudsman, *Melden met vertrouwen* van de ombudsman en het rapport *Zorgen voor dakloze gezinnen in Amsterdam* van de kinderombudsman.

Een onderzoek uit eigen beweging wordt onder meer gestart naar aanleiding van opvallend veel klachten over een bepaald onderwerp. Ook kunnen signalen in de media of van maatschappelijke organisaties reden zijn om een onderzoek in te stellen. De ombudsman doet geen wetenschappelijk onderzoek (het bureau is ook geen wetenschappelijk instituut) maar hij gaat, vaak mede aan de hand van klachten of signalen, op zoek naar achterliggende oorzaken van knelpunten die worden aangedragen. Als daar aanleiding toe is worden die knelpunten geagendeerd en geanalyseerd. Dergelijke onderzoeken leiden vaak tot een rapport waarin de ombudsman een oordeel geeft en concrete aanbevelingen doet voor verbetering. Voorafgaand aan publicatie wordt idealiter in het kader van hoor en wederhoor aan alle bij het onderzoek betrokken partijen een verslag van bevindingen voorgelegd. Deze stap stelt partijen in staat om op feitelijke onjuistheden te reageren, wat een objectief en zorgvuldig eindoordeel waarborgt voordat een definitief rapport verschijnt.

#### **1.6 De organisatie**

De organisatie van de Ombudsman Metropool Amsterdam bestaat uit een Ombudsplein, onder leiding van een coördinator. Dat plein bestaat uit een Serviceteam, de afdeling die het directe contact met verzoekers onderhoudt, en een Frontoffice waar de zogenaamde 'korte klap'-zaken worden opgepakt: zaken die snel en simpel zijn op te lossen via een 'interventie'.

De 'Backoffice' bestaat uit twee onderzoeksdomeinen: het fysieke domein en het sociale domein. Elk domein heeft een teamleider en een aantal vaste onderzoekers met specifieke expertise. Daarnaast komen uit deze teams de zogenaamde 'relatiebeheerders': onderzoekers die, naast hun inhoudelijke

portefeuille, het aanspreekpunt zijn voor de 7 gemeenten die de ombudsman naast Amsterdam bedient. Het is niet zo dat deze relatiebeheerders per definitie alle zaken uit die gemeente behandelen, maar zij zijn wel het aanspreekpunt voor de desbetreffende gemeente. Ook stellen zij de (half)jaarrapportages op voor 'hun' gemeenten op. Naast het Ombudsplein, een onderzoeksteam Fysiek en een onderzoeksteam Sociaal, zijn een manager bedrijfsvoering, een strategisch adviseur en een secretaresse voor de (kinder)ombudsman binnen het bureau werkzaam.

*“Werken als onderzoeker bij de ombudsman vind ik erg speciaal, omdat het werk ontzettend dynamisch is. Elke dag is anders doordat we met zoveel verschillende mensen spreken. Ik houd me bezig met thema's zoals wijk- en buurtteams, wonen, dakloosheid en zorg. Veel inwoners die ik spreek verkeren in een schrijnende situatie. Mensen worden ondergesneeuwd in de complexe systemen en hebben behoefte aan een luisterend oor. Als onafhankelijke partij hebben wij een unieke positie tussen de gemeente en de inwoners. Soms kan het voeren van een gesprek al het verschil maken en voorkomen dat er problemen escaleren of te lang aanmodderen, met alle consequenties van dien. Soms vraagt een klacht om een andere benadering en is een uitgebreider onderzoek noodzakelijk om het probleem boven water te krijgen. Het helpt om creatief, oplossingsgericht en waar nodig kritisch te zijn. Als onze betrokkenheid uiteindelijk leidt tot een oplossing voor een inwoner,*

*maakt dit mij blij. Zeker als het lukt om een brug te slaan tussen een (kwetsbare) inwoner en de gemeente en we er allemaal van leren. Het is motiverend dat ik op deze manier een bijdrage kan leveren aan een gemeente die rechtvaardig is en toegankelijk voor iedereen.”*

**Roos Brantjes**

Onderzoeker



**Beknopt  
overzicht  
Ombuds-  
activiteiten.**

# Beknopt overzicht Ombudsactiviteiten

## 2.1. Algemeen

Naast de reguliere behandeling van binnengekomen klachten en onderzoeken uit eigen beweging, opereert de ombudsman als instituut, maar vooral via ombudsman Munish Ramlal en kinderombudsman Annemarie Tuzgöl-Broekhoven op diverse andere vlakken. Zowel voor als achter de schermen. En zowel in formele als informele gremia. Dus zowel op een ministerie in Den Haag als op een weekmarkt in een van 'onze' gemeenten. Hetzelfde geldt voor de individuele onderzoekers die ieder hun eigen expertisegebied hebben. Dit alles met als doel om informatie op te halen, dan wel om kennis en inzichten te delen.

### *Rondetafelgesprekken*

Ondanks het feit dat veel instanties en afdelingen hun best doen, komt het voor dat de uitkomst van die inspanningen niet resulteert in iets waar de burger mee geholpen is. Tenminste, niet gezien vanuit de positie van de burger, als 'eindgebruiker' van al deze dienstverlening. Dat is niet de 'schuld' van de een of de ander, maar vaker een samenloop van niet goed op elkaar aansluitende regels, protocollen of richtlijnen.

De ombudsman en kinderombudsman organiseren dan in die gevallen een rondetafelgesprek; een overleg met alle bij de zaak betrokken partijen aan tafel. Soms om zaken in een specifieke casus vlot te trekken. Soms achteraf, om te reflecteren, het hele proces samen door te lopen en te bekijken; wat

kan waar anders? En wat is daarvoor nodig? Om ervan te leren, opdat voorkomen kan worden dat het in een volgend (soortgelijk) geval weer zo fout loopt. En zodat partijen elkaar in de toekomst beter en sneller weten te vinden. Er zijn te weinig plekken binnen de overheid waar een dergelijke ruimte is om met elkaar echte oplossingen te vinden en om de leerpunten in daadwerkelijke verbeteringen om te zetten. De meeste partners in een keten hebben alleen met degene voor of na hen te maken. Pas bij de ombudsman komen soms duurzame, behoorlijke oplossingen in beeld.

Een moeder meldt zich bij de kinderombudsman met zorgen over haar dochter Petra.<sup>8</sup> Petra is inmiddels 17 en kampt onder meer met angsten, extreme vermoeidheid, heeft autisme en is hoogbegaafd. Sinds de brugklas zit ze (op enkele pogingen na) thuis. Er zijn veel verschillende inspanningen verricht op gebied van onderwijs en zorg (onder andere regulier onderwijs, speciaal onderwijs, een thuisdocent, traumabehandeling en een traject bij de psycholoog), maar allemaal lopen ze spaak. Onderwijs loopt vast omdat de school onvoldoende ondersteuning kan bieden en er eerst zorg moet komen. Zorg loopt vast omdat Petra het niet aandurft (vanwege haar angsten), onvoldoende gemotiveerd is en bang is dat er onvoldoende vooruitgang wordt geboekt. Het gevolg is dat Petra al (te) lang thuiszit en een passende plek ingewikkeld lijkt. De kinderombudsman ziet dat de juiste partijen betrokken zijn en dat zij zich oprecht (hebben) willen inzetten voor Petra en haar moeder. De inzet heeft helaas nog niet tot een duurzame oplossing geleid, vanwege de complexiteit van de casus. De kinderombudsman organiseert een rondetafelgesprek met betrokken partijen om samen over een oplossing na te denken. Tijdens het gesprek worden verschillende afspraken gemaakt en toezeggingen gedaan, waaronder de toezegging dat Petra begeleiding krijgt van een zorgaanbieder en (na haar 18<sup>e</sup> jaar) verlengde jeugdzorg. De school neemt een zogenaamde 'uitstroomverklaring' op in het ontwikkelperspectiefplan voor de dagbesteding. Ook zal worden gezocht naar een (begeleide) woonplek voor Petra en zal zij worden ondersteund bij het indienen van een Wajong-aanvraag. De kinderombudsman gaat ervan uit dat de toezeggingen de

onduidelijkheid en onrust bij Petra en haar moeder hebben kunnen wegnemen.

---

<sup>8</sup> De namen die in de casuïstiek zijn vermeld in dit jaarverslag, zijn gefingeerd.

### **Ombudsacademie**

Onder de paraplu van de Ombudsacademie<sup>9</sup> schaarde de ombudsman activiteiten of bijeenkomsten waarin opgedane kennis of observaties met de gemeenten worden gedeeld. Zodat betrokken teams of afdelingen daar hun voordeel mee kunnen doen.

### **Ombulance**

Ook in 2025 was de ombudsman veelvuldig met de Ombulance op pad. Naar bewoners en ondernemers toe. Of zichtbaar aanwezig op de weekmarkt in Weesp of op Marken. Goed voor de informele contacten, goed voor de zichtbaarheid. En ook gewoon praktisch.

### **Spreekverzoeken**

Steeds vaker worden ombudsman Munish Ramlal of kinderombudsman Annemarie Tuzgöl-Broekhoven benaderd met een verzoek om te spreken op een symposium of conferentie, of voor het verzorgen van een workshop. Als het beleidsmatig of in de uitvoering bijdraagt aan een goede dienstverlening aan burgers, én het past in de agenda, gaan zij daar graag op in.

### **Werkbezoeken**

Tijdens werkbezoeken zie, hoor en voel je uit eerste hand hoe het ergens écht aan toegaat. En dat helpt bij het begrijpen en (letterlijk) inzichtelijk maken. Zowel van het probleem van een verzoeker, alsook van de mogelijkheden en onmogelijkheden van instanties en afdelingen. Daarom maken de ombudsman en kinderombudsman er prioriteit van om hier tijd voor in te ruimen.

---

<sup>9</sup> Om het leren van klachten te bevorderen organiseert de ombudsman zogenaamde Ombudsacademies op zijn kantoor.

### **Media**

Ook in de media kom je de Ombudsman Metropool Amsterdam inmiddels veelvuldig tegen. Zowel omdat we als achtergrondbron geconsulteerd zijn, alsook in berichtgeving over ons.

In januari verscheen bijvoorbeeld in Het **Parool**\* een interview met de kinderombudsman over het belang van een stem geven aan kinderen. En voor de Belgische krant **De Morgen**\* had de kinderombudsman in februari zelfs een dubbelinterview met haar Vlaamse collega. Die daar overigens kinderrechtencommissaris heet.

In februari berichtte Het **Parool** over het bureaucratische doolhof\*, waarin ook de ombudsman aan het woord komt. En naar aanleiding van ons rapport 'Op glad ijs' in februari schreven zowel het **NRC** als Het **Parool**. In diezelfde maand verscheen ook een interview met de ombudsman 'als mens', in **Trouw**. En ook nog in het **Weespernieuws**, als opmaat naar ons werkbezoek aldaar.

In mei publiceerde de **MUG**\*, het blad voor uitkeringsgerechtigden, een dubbelinterview met de ombudsman en kinderombudsman. En naar aanleiding van onze jaarbeschouwing 'Bureaucratie-BHV' verscheen in mei in Het **Parool** een artikel. En in juni kwam om diezelfde reden zelfs een cameraploeg van **Omroep Flevoland** bij ons langs.

In juni stonden vier lokale kinderombudsmannen in **Binnenlands Bestuur** over het onvoldoende naleven van kinderrechten door gemeenten.

**Trouw\*** had in augustus een groot interview met de kinderombudsman over het groeiende aantal alleenstaande vrouwen met minderjarige kinderen dat dakloos is of dreigt te worden.

Maar je vindt ons ook in de meer specialistische media. Zoals in juni in **Sprank**, een tijdschrift voor leidinggevenden in het sociale domein. Met een sfeerreportage van een werkbezoek naar aanleiding van een zaak over een tillift. Of in de special van **Sozio**, een stuk van de kinderombudsman over alleenstaande minderjarige vreemdelingen.

Als gastcolumnist schrijft ombudsman Munish Ramlal ook regelmatig in het blad **Binnenlands Bestuur**. Over uiteenlopende onderwerpen, steeds gevoed vanuit de ombudspraktijk. En in het **magazine Burgerzaken & Recht**, een tijdschrift van de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken verschijnt ook elk kwartaal van onze onderzoekers een geschreven column.

In september heeft de kinderombudsman een filmpje opgenomen om aandacht te vragen voor het meldpunt 'Het is niet jouw (studie)schuld!'. En tijdens de uitslagenavond van de landelijke verkiezingen was de ombudsman, samen met zijn Rotterdamse collega te gast bij de **NOS** vanuit Nieuwspoord.

Daarnaast kon je de ombudsman ook in podcasts horen. Zo nam hij in januari een podcast op met en op verzoek van de landelijke wethouders vereniging. En in september voor Filosofie in actie.

In oktober publiceerden wij het rapport 'Melden met vertrouwen'. En in de weken daarna was daar in **De Telegraaf**, **Het Parool**, de **NRC** en bij **AT5** veelvuldig over te lezen. En op **AT5** zo nu en dan wat over te zien.

## 2.2. Enkele activiteiten uitgelicht

### Januari

Ook in 2025 is de kinderombudsman weer jurylid bij de verkiezing van de Amsterdamse klas van het Jaar. Altijd spannend. En zo mooi om de bevolgenheid van deze jonge Amsterdammers mee te maken.

In Zaanstad begeleidt de ombudsman een reflectiegesprek over psychische kwetsbaarheid met een bewoner en de gemeente. Op een neutrale plek komt men wederzijds tot inzichten en (meer) begrip voor de ander. Het gesprek levert voor de gemeente een extra aanmoediging op om te investeren doorbraakmethodes en goede klachtbehandeling.

De kinderombudsman publiceert het rapport '**Buitenspel**' over de verwikkelingen rond een speelpleintje in Amsterdam West

### Februari

In Almere schuift de ombudsman aan bij het jaarlijkse etentje met de informele leiders aldaar. Dit initiatief kwam van de grond op eerder advies van de ombudsman. Goed voor de contacten, goed om op een laagdrempelige manier te horen wat er speelt. De gemeente krijgt via deze weg signalen binnen waarmee de dienstverlening verbeterd kan worden, of om te voorkomen dat bepaalde problemen verergeren en/of over het hoofd worden gezien.

De kinderombudsman maakt kennis met het (dan nog beoogde) kinderombudsman instituut van Suriname<sup>10</sup>, dat in Amsterdam Zuidoost op bezoek is.

De ombudsman publiceert het rapport '**Op glad ijs**'. Dit rapport beschrijft dat de gemeente Almere in het verleden keuzes heeft gemaakt die door de ombudsman als niet correct worden gekwalificeerd. Het gaat concreet om het volgen van moskeegangers in de stad. Inmiddels heeft de gemeente samen met de moskeebesturen de banden weer goed aangehaald onder leiding van de nieuwe burgemeester.

### Maart

Naar aanleiding van het rapport '**Anders behandeld**' van de kinderombudsman brengt de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelatie (BZK) een werkbezoek aan het Pieter Nieuwlandcollege in Amsterdam. Samen met de kinderombudsman gaat zij met jongeren in gesprek over het thema discriminatie en racisme.

De ombudsman en kinderombudsman organiseren samen een rondetafelgesprek met maar liefst zeven betrokken partijen om een oplossing te vinden voor een langdurig slepende zaak in Oostzaan.

Tijdens de 'Wijs naar de Wet'-bijeenkomst van het ministerie van Binnenlandse Zaken in het provinciehuis van Haarlem, geeft de ombudsman een reflectie op de balanslezing van denker der Nederlanden Marjan Slob.

De ombudsman brengt een werkbezoek aan het Klant Contact Center van Amstelveen. Boeiend om eens te mogen meeluisteren met wat daar

---

<sup>10</sup> Het Kinderombudsman instituut Suriname is in april 2025 ingesteld.

binnenkomt. En verhelderend om met de medewerkers van die afdeling te spreken. Hij heeft veel respect voor het werk dat zij verzetten en hoort ook met zorg aan wat medewerkers soms van bewoners over zich heen krijgen.

### **April**

De ombudsman en kinderombudsman ontvangen Amsterdamse informele leiders voor het jaarlijkse diner op kantoor bij de ombudsman. Als dank voor hun inzet, en voor het informeel uitwisselen van ervaringen en signalen.

De kinderombudsman spreekt bij de overhandiging van het Rapport Discriminatiecijfers 2024 aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en de minister van Justitie en Veiligheid (J&V).

De ombudsman brengt een werkbezoek aan de directeur Toeslagen van het ministerie van Financiën.

### **Mei**

Op 20 mei, precies 670 jaar nadat Willem van Beieren, de graaf van Holland, stadsrechten aan Weesp verleende, staat de Ombulance daar op de weekmarkt. Veel mooie gesprekken en nuttige contacten opgedaan.

Tijdens een landelijke bijeenkomst van Binnenlands Bestuur spreekt de ombudsman over het thema 10 jaar decentralisatie in het sociaal domein in combinatie met ravijnjaar.

De kinderombudsman is te gast bij de wijkkinderraad in de Baarsjes in Amsterdam en spreekt daar met kinderen over kinderrechten.

En wij publiceren onze jaarbeschouwing 2024 '**Bureaucratie-BHV**'.

### **Juni**

De ombudsman is op werkbezoek bij de Klant Contact Centers van Landsmeer, Diemen en Ouder-Amstel. Verhelderend om daarbij de verschillen tussen alle gemeenten te kunnen zien.

De Ombulance staat op Marken. De Eilandraad weet dat zeer te waarderen. En naar aanleiding van een paar aangedragen signalen gaat de ombudsman met de gemeente Waterland en de provincie nader in gesprek.

De ombudsman houdt een rondetafelbijeenkomst naar aanleiding van een langdurige en taaie zaak van een horecaondernemer in Amsterdam.

De kinderombudsman spreekt in Pakhuis de Zwijger tijdens een conferentie over discriminatie in het onderwijs.

### **Juli**

De kinderombudsman houdt deze maand de laatste (van 3) stadsdeelsessies, als vervolg op het rapport 'Anders Behandeld'. Samen met kinderen werd in deze sessies gezocht naar oplossingen. Die verschijnen later dit jaar in het rapport '**Anders Behandeld; en nu?**'

Naar aanleiding van een zaak in Almere organiseert de kinderombudsman een rondetafelgesprek. Deze keer als een bemiddeling.

De ombudsman ontvangt de Functionarissen Gegevensbescherming (FG's) van alle bij ons aangesloten gemeentes voor een lunchbijeenkomst. En hij brengt een werkbezoek aan het Klant Contact Center van Zaanstad.

De ombudsman publiceert het rapport '**Als de zorgen boven het hoofd groeien**'. In dit onderzoek beoordeelde de ombudsman de Amsterdamse

aanpak naar verzamelwoede. De ombudsman vindt dat de gemeente goede stappen heeft gezet door zorg voorop te stellen. Hij adviseert de gemeente ook dringend om werk te maken van een plek voor een kleine groep bewoners die niet passen in het systeem en een eigen woonplek verdienen. Niet alleen voor zichzelf, maar ook voor de omgeving van deze mensen, zoals burens. ('Skaeve huse')

### **September**

Met acht partijen in de Wmo-keten heeft de kinderombudsman een rondetafelgesprek naar aanleiding van een concrete casus.

De ombudsman spreekt op het congres van het ministerie van Binnenlandse Zaken over het wetsvoorstel Wet versterking waarborgfunctie Algemene wet bestuursrecht (Awb). Hij beveelt aan om de functie van klachtenfunctionaris wettelijk te verankeren – met allerlei eigen onderzoeksbevoegdheden – vergelijkbaar met die van de functionaris gegevensbescherming.

De kinderombudsman zit tijdens de Nationale Jeugdlobbydag in Den Haag in het panel om te praten over het belang van jeugdparticipatie.

De kinderombudsman publiceert een **rapport** over het proces rond de verwijdering van speeltoestellen op het Slagwerkpad door de gemeente Almere.

Ook het rapport '**Zorgen voor dakloze gezinnen in Amsterdam**' wordt in september door de kinderombudsman gepubliceerd.

Het meldpunt "**Het is niet jouw (studie)schuld!**" van de lokale kinderombudsmannen van Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht en Nijmegen wordt ingesteld. Op dat meldpunt kunnen door het

kinderopvangtoeslagschandaal gedupeerde jongeren met hoge DUO-schulden hun verhaal delen.

### **Oktober**

In de Amsterdamse raadscommissie Sociaal Economische Zaken en Democratisering (SED) geeft de kinderombudsman een mondelinge toelichting op het rapport '**Zorgen voor dakloze gezinnen in Amsterdam**'.

Samen met een bestuurder van een woningcorporatie gaan de ombudsman en de kinderombudsman op werkbezoek bij een woning in Amsterdam Noord. Om direct ter plekke de situatie in ogenschouw nemen. En uit eerste hand horen wat er speelt.

De ombudsman geeft een gastcollege Levende Rechtsstaat aan de Universiteit Utrecht.

### **November**

Bij de Nederlandse School voor Openbaar Bestuur verzorgt de ombudsman een college over de schurende relatie tussen de systeemwereld en de leefwereld.

De kinderombudsman geeft een workshop over kinderrechten op de Kinderrechtenconferentie van de Hogeschool van Amsterdam.

De ombudsman publiceert het rapport '**Melden met vertrouwen**'.

De kinderombudsman publiceert het rapport '**Anders behandeld; en nu?**'

### **December**

De ombudsman en kinderombudsman organiseren samen een rondetafelbijeenkomst met organisaties die Kinderopvang toeslag (KOT)-

gedupeerden bijstaan en de gemeente Amsterdam. Deze steungroepen vonden de gemeente in de beginjaren een echte maatschappelijke partner en wensen dat de gemeente dat weer voor ze wordt.

De kind ombudsman geeft een terugkoppeling over de rapporten **'Anders Behandeld'** en **'Anders Behandeld; en nu?'** aan leerlingen van een basisschool die hebben deelgenomen aan het onderzoek.

Samen met de Diemense wethouder Jeugdzorg en Inclusie wordt de kind ombudsman tijdens het symposium 'Inclusief Onderwijs in Diemen' geïnterviewd over ervaringen van kinderen met discriminatie en racisme.



*"Ik werk al 27 jaar met veel plezier en betrokkenheid bij de ombudsman, juist omdat het werk boeiend en maatschappelijk relevant is. Bewoners en ondernemers kunnen tussen wal en schip vallen bij de overheid en daardoor echt in de problemen komen. Juist dan kan de ombudsman iets betekenen, omdat hij zowel naast de bewoner staat als het gesprek kan voeren met bestuur, directies en ambtenaren om tot oplossingen te komen, in individuele zaken én bij structurele problemen. Na 25 jaar onderzoek te hebben gedaan, werk ik nu als strategisch adviseur en kijk ik onder meer naar hoe het bureau ombudsman verder kan digitaliseren en informatie beter kan benutten, met hetzelfde doel als altijd: mensen helpen én bijdragen aan betere dienstverlening van de gemeente. Wat het werk voor mij ook na al die jaren nog zo interessant maakt, is de complexiteit van veel zaken en de blijvende verrassing dat beleid en wetgeving in de praktijk vaak weerbarstiger zijn dan op papier. Tegelijk blijf ik onder de indruk van hoeveel kennis en oplossingsgericht vermogen er in de uitvoering aanwezig is, en juist dat geeft vertrouwen dat je samen echt verschil kunt maken."*

**Tonno Cramer**  
Strategisch adviseur

# Rode draden uit klachten van de gemeente Amsterdam

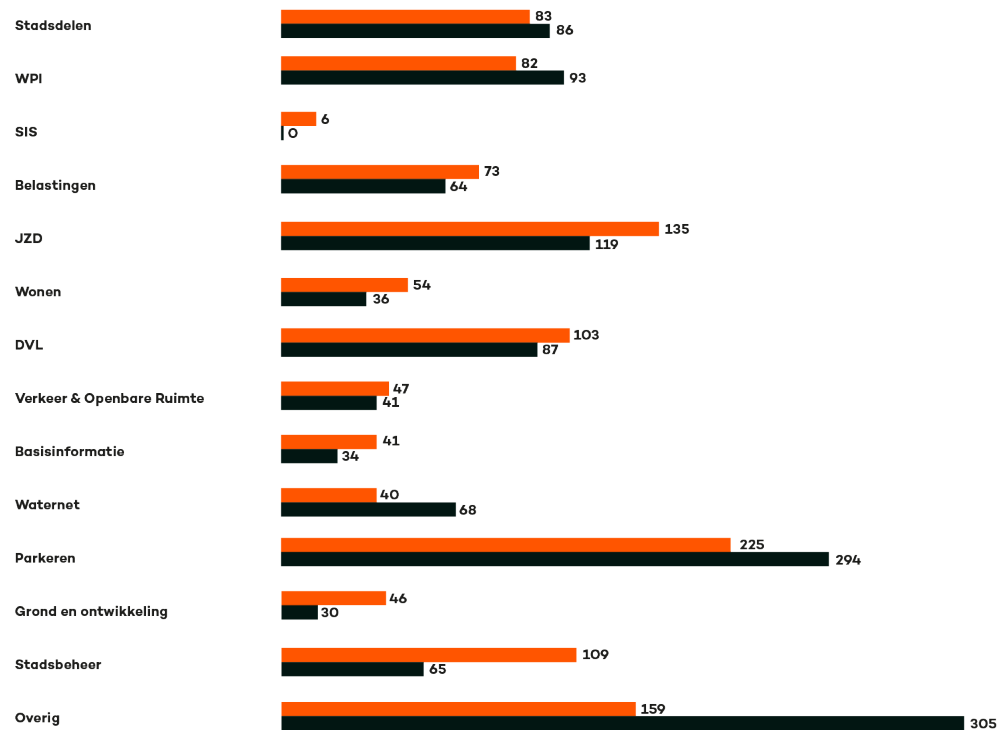
## 3.1. Inleiding

In 2025 ontving de ombudsman 1905 klachten, signalen en meldingen over de gemeente Amsterdam.<sup>11</sup> Het totaal aantal klachten betrof 1202. Dit markeert een trendbreuk. De licht dalende trend van de afgelopen jaren<sup>12</sup> is hiermee gekanteld naar een lichte stijging van het aantal klachten. Bij ongeveer een derde van de klachten was deze nog niet voorgelegd aan de gemeente. Ook het aantal overige contacten met burgers is toegenomen. In de volgende paragrafen zal nader worden ingegaan op de rode draden in het sociaal en fysiek domein.



<sup>11</sup> Het gaat in totaal om 1202 klachten en 703 'overige contacten'.

<sup>12</sup> van 1257 klachten in 2022 naar 1184 klachten in 2024.



NB: De optelsom van het aantal klachten per afdeling komt niet altijd overeen met het totaal aantal geregistreerde klachten. Dit wordt veroorzaakt door dubbelstellingen (bijvoorbeeld klachten die meerdere afdelingen raken) en klachten waarbij geen specifieke afdeling is toegekend.



**Sociaal**  
**Domein.**

## 3.2 Rode draden

# Sociaal Domein

### 3.2.1. Inleiding

De ombudsman constateert dat toenemende complexe problematiek en lange wachtlijsten, leiden tot verergering van problemen bij inwoners. Een gebrek aan de juiste expertise aan de voorkant en soms onnodige juridisering zorgen ervoor dat tijdige, passende hulp niet altijd geleverd wordt. Dit zorgt ervoor dat het wederzijds begrip en vertrouwen tussen overheid en burger onder druk komen te staan, waardoor hulpvragen verder escaleren. Het aantal klachten in het sociaal domein laat wel een positieve trend zien. In 2024 publiceerde de ombudsman het rapport **“Samen beter doen!”** over de klachtafhandeling in het sociaal domein. De ombudsman deed hierin een aantal concrete aanbevelingen die door de gemeente zijn meegenomen in een inmiddels opgestart verbetertraject. In dit hoofdstuk besteedt de ombudsman eerst aandacht aan de structurelere knelpunten binnen het brede sociale domein. Vervolgens wordt er ingezoomd op de klachten die in 2025 over de verschillende thema gebieden binnen het cluster werd ontvangen.

### 3.2.3. Structurele knelpunten in het sociaal domein

De klachten die de ombudsman in 2025 ontving, kunnen niet worden losgezien van een aantal structurele knelpunten binnen het sociaal domein die hieronder nader worden omschreven.

Het leidt tot een groeiend wederzijds wantrouwen tussen overheid en burger, waardoor hulpvragen escaleren:

#### **Ketendruk**

De schaarste in het sociaal domein komt voort uit een combinatie van stijgende hulpvragen, beperkte middelen en structurele veranderingen in de samenleving. Het gaat om toenemende vergrijzing waardoor meer ouderen ondersteuning of zorg nodig hebben. Daarnaast is er sprake van stijgende personeelstekorten in het gehele sociale domein, maar met name in de zorg. Die tekorten zorgen ervoor dat er een tekort is in gespecialiseerde zorgmedewerkers, maar ook in chauffeurs voor het aanvullende openbaar vervoer en medewerkers in de huishoudelijke hulp.

Er is ook een tekort aan betaalbare woningen. Hierdoor raakt de opvang overvol, er is immers geen doorstroom mogelijk en zijn mensen langer afhankelijk van zorg. Dit maakt dat de wachtlijsten voor de opvang langer worden en de doelgroep steeds complexer wordt. Wat hier ook meespeelt is dat er met de decentralisaties meer taken naar de gemeente gingen, maar minder budget, waardoor gemeenten scherpere beleidskeuzes moesten maken. Behalve op het punt van wonen staat de bestaanszekerheid in algemene zin onder druk. Een steeds grotere groep burgers kan minder goed meekomen en ervaart stress over inkomen, werk en schulden. Dat heeft weer invloed op andere levensgebieden. Het gevolg van deze schaarste is dat problemen elkaar versterken. Zo zorgt dakloosheid voor psychische stress, schulden en gezondheidsproblemen, het ontbreken van jeugdhulp brengt het risico op schooluitval met zich mee en zorgen schulden voor gezondheidsproblemen.

In de praktijk ziet de ombudsman dat relatief kleine problemen door wachtlijsten verergeren en voor een domino-effect zorgen op andere

leefgebieden. De problematiek wordt complexer en is minder makkelijk op te lossen. Preventie is inmiddels een gepasseerd station. Gespecialiseerde hulp, een integrale blik of maatwerk zijn nodig maar dergelijke oplossingen vragen om meer en intensievere investering in tijd en middelen.

### **Gebrek aan expertise aan de voorkant**

De grondoorzaken van het hiervoor genoemde knelpunt, zoals schaarste, gebrek aan personeel, liggen niet altijd alleen bij de gemeente zelf, maar er bestaat wel een aantal systeemproblemen, dat het oplossend vermogen van de overheid in de weg staat. De toegenomen maatschappelijke complexiteit vraagt steeds meer van professionals aan de frontlinie. Het is goed dat de gemeente fors investeert in laagdrempelige hulp in de wijk. Door preventieve, lichte hulp te bieden in buurtteams en ouder en kind-teams dicht bij de bewoners, wordt voorkomen dat inwoners pas later in beeld komen (en daardoor een beroep moeten doen op zwaardere hulp waarvoor lange wachtlijsten bestaan). Op deze manier zou hulp terecht moeten komen bij diegenen die dat het hardst nodig hebben.

Toch signaleert de ombudsman dat er aan de voorkant meer expertise kan worden opgebouwd, bijvoorbeeld waar het gaat om het signaleren van of het bieden van handelingsperspectieven bij psychiatrie (bijvoorbeeld autisme) of complexe maatschappelijke ontwikkelingen zoals huiselijk geweld of gezinnen die geen vaste woon- of verblijfplek hebben. Professionals moeten niet alleen breed, maar soms ook specialistischer kunnen werken aan de voorkant. Alleen zo kunnen mensen in een eerder stadium goed geholpen worden en wordt erger voorkomen.

In de klachten, signalen en hulpvragen die de ombudsman in 2025 ontving wordt zichtbaar dat daar niet altijd tijdig of op de juiste manier op geacteerd wordt: een dreigend dakloos gezin dat verkeerd wordt verwezen

en daarna van de radar verdwijnt. Een vrouw met verzamelproblematiek wat niet als zodanig wordt gesignaleerd en waar vervolgens 'gedwongen' moet worden ingegrepen. Of een man met een stoornis op het autismespectrum, die op verschillende terreinen problemen ervaart, maar met wie onduidelijk wordt gecommuniceerd en zich in de ogen van het buurtteam ontpopt tot veelklager.

### **Onnodige juridisering**

Zoals in de vorige jaarverslagen naar voren kwam, leidt schaarste in tijd en middelen tot een vernauwing in het denken en doen ("burn-outbureaucratie"). Met instemming constateert de ombudsman dat de gemeente stevig inzet op vernieuwing van de juridische functie, op de informele lijn en op maatwerk. Maar dat komt in de dagelijkse praktijk lang niet altijd van de grond. Verkoking in bestuur, uitvoering en financiering, gebrek aan tijd en expertise leidt er nog steeds toe dat zaken onnodig juridiseren en niet altijd gedaan wordt wat nodig is.

De ombudsman is zich ervan bewust dat het vernieuwen van de juridische functie vraagt om een cultuurverandering in niet alleen de juridische afdeling, maar veel eerder in het proces. Het vraagt om mensen die eerder kunnen signaleren, escaleren, mobiliseren en om nieuwe vormen van samenwerking. Dat door die juridisering op de lange termijn frustratie en maatschappelijke kosten oplopen wordt juist door die gefragmenteerde verantwoordelijkheid niet altijd gevoeld. Zo laat ook de volgende casus zien:

Jessica<sup>13</sup> kan niet lopen en staan als gevolg van een ernstig ongeval. Zij woont jarenlang bij haar ouders. Die zorgen voor Jessica. Om naar het appartement van haar ouders te komen vraagt Jessica Aanvullend Openbaar Vervoer met tilservice aan. Dit biedt een goede oplossing. Zij wordt naar boven getild met een speciale evacuatiestoel. Met de jaren verslechtert haar situatie en de zorg wordt te zwaar voor haar ouders. Na een zoektocht vinden zij een Woonzorgcentrum in Krommenie waar Jessica gaat wonen. Jessica schrijft zich in de gemeente Zaanstad. Maar nadat zij zich in Amsterdam heeft uitgeschreven, ontvangt Jessica een brief. De gehandicaptenparkeerplaats op het adres van de ouders en het AOV wordt stopgezet. Dit omdat Jessica niet meer in Amsterdam woont.

Voor Jessica komt dit als een schok, omdat zij zonder het AOV met tilservice haar ouders niet meer kan bezoeken. Daarom nemen de ouders van Jessica contact op met de afdeling Wmo en het Doorbraakteam van de gemeente en Cliëntenbelang Amsterdam. Ook stellen zij bezwaar in tegen het besluit en nemen zij contact op met de ombudsman. Alle betrokken partijen zijn het erover eens dat het in het belang is van Jessica dat zij bij wijze van overgang haar ouders moet kunnen blijven bezoeken. De afdeling Beleid blijft echter bij haar besluit.

In het gesprek dat de ombudsman met Jessica en haar ouders heeft wordt zegt Jessica dat ze erg moet wennen in het zorgcentrum. En nu ze ook niet meer op bezoek kan bij haar ouders, speelt ze met het idee om weer terug te keren naar haar ouders. Ze is wanhopig. Hierop legt de ombudsman opnieuw het verhaal voor aan de directie Zorg. Dit om te kijken of er een maatwerkoplossing mogelijk is, zodat Jessica tijdelijk toch om de zoveel weken haar ouderlijk huis kan bezoeken. Uiteindelijk gaat de afdeling hierin mee.



---

<sup>13</sup> Een gefingeerde naam.

### **Doorzettingsmacht en regie**

Tegelijkertijd hebben de buurtteams, bij wie de regiefunctie in casuïstiek is belegd, de taak om vanuit het gezin of de inwoner een plan te maken en daarbij de juiste partijen aan te haken. Naast de dilemma's rondom tijd en expertise die niet altijd voorhanden is, hebben deze teams geen doorzettingsmacht als het gaat om maatwerk leveren. Ook zij lopen aan tegen de verschillende schotten binnen de gemeente, waardoor maatwerk niet altijd van de grond komt en er niet kan worden gedaan wat nodig is. Daarnaast constateert de ombudsman dat het regievraagstuk regelmatig blijft liggen. Buurtteams of Ouder en Kindteams (OKT's) voelen zich in complexe casuïstiek niet altijd geëquipeerd of worden zo niet gezien, terwijl andere partijen zich steeds maar verantwoordelijk voelen voor een beperkt stukje van een verhaal. De ketendruk die hier speelt en de handelingsverlegenheid die dit met zich meebrengt, helpt hier niet mee. Er ontstaan soms problemen in de samenwerking tussen partijen. Op het moment dat er dan geen regie is, zien we dat casuïstiek doormodderd en problemen kunnen escaleren.

### **Wantrouwen**

Aan de ene kant hebben burgers minder vertrouwen in het probleemoplossende vermogen van de overheid en aan de andere kant heeft de overheid te maken met schaarste, complexe regelgeving en angst voor precedentwerking. Zij is niet altijd in staat om maatwerk te leveren of het belang van een burger voorop te stellen. Deze dynamiek is terug te zien in de klachten die de ombudsman ontvangt. Inwoners stellen dat dat hulpverleners of gemeenteambtenaren niet goed luisteren en niet aan maatwerk toekomen. Daarnaast is er een toename van het aantal klachten van mensen dat zorg mijdt omdat er geen vertrouwen is in de hulpverlening. Dit heeft er onder meer mee te maken dat zorgorganisaties onvoldoende in staat zijn het aantal geïndiceerde uren te leveren of dat hulpverleners niet altijd de juiste

expertise hebben of geen aansluiting vinden bij de cliënt. Zorgaanbieders hebben te maken met een complexere doelgroep. Bewoners die eigenlijk GGZ hulp nodig hebben, waarvoor ook weer lange wachtlijsten bestaan. Deze factoren kunnen ertoe leiden dat er – over en weer – meer wantrouwen ontstaat.

### **3.2.4. Klachtbehandeling in het sociaal domein**

In zijn rapport '[Samen beter doen](#)' uit 2024 constateerde de ombudsman dat de gemeente klachten over zorg en inkomen serieuzer moet behandelen. Onder meer door goed te luisteren, oplossen en te leren. Want als dat niet of onvoldoende gebeurt raken bewoners steeds verder in problemen en verliezen zij hun vertrouwen in de overheid. Vooral als het gaat om bewoners die zich in een kwetsbare situatie bevinden en voor hun inkomen of zorg afhankelijk zijn van de gemeente of zorgaanbieder. Bovendien leert de gemeente dan zelf ook van de dingen die niet goed gaan.

De ombudsman deed de gemeente een aantal concrete aanbevelingen, zoals het inzetten op het creëren van oplossingsgericht denken in het kader van een responsieve overheid. En het opzetten van een clusterbreed programma met betrekking tot het organiseren en borgen van het leren en verbeteren van klachtbehandeling. Hij vindt het belangrijk dat ambtenaren de ruimte krijgen om domein-overstijgend te werken om tot duurzame oplossingen te komen én te leren van cases.

In 2025 heeft de gemeente stevig ingezet op het professionaliseren van de klachtbehandeling. Medewerkers hebben training gekregen en de ombudsman heeft tweemaal een workshop klachtbehandeling gegeven. Met verschillende directies is de ombudsman een zogenaamde 'casustafel' gestart om klachten in gezamenlijkheid te bespreken en waar mogelijk direct op te lossen. Daarnaast is de afdeling Inkomen een inloopspreekuur

begonnen om te bekijken of een laagdrempelige ingang helpt om klachten in een eerder stadium te signaleren en op te lossen. Dit is een proces van een lange adem en het belang van deugdelijke klachtafhandeling is nog niet overal voldoende ingebed. Dat geldt met name binnen de directies Werk, Participatie en Inkomen (hierna: WPI). Zo signaleert de ombudsman dat de termijnen voor de behandeling van klachten te lang zijn en dat bewoners niet in alle gevallen in de gelegenheid worden gesteld hun klacht (mondeling) toe te lichten.

### **3.2.5. Directies Werk, Participatie en Inkomen (WPI) en Subsidies, Inkoop en Juridisch Bureau Sociaal (SIS)**

Het aantal klachten over WPI daalde in 2024 van 153 naar 93. In 2025 daalde het aantal klachten opnieuw naar 88 (68 over Inkomen en 18 over Werk en Participatie). Daarvan waren er 50 nog niet aan de organisaties zelf voorgelegd, in 18 klachten deed de ombudsman onderzoek. Over SIS ontving de ombudsman 6 verzoeken, waarin hij ook onderzoek deed. Ondanks de knelpunten die nog steeds zichtbaar zijn, constateert de ombudsman dat het reorganiseren en het professionaliseren van het klachtenproces zijn vruchten afwerpt. Hoewel dat nog niet op elke afdeling goed loopt, ziet de ombudsman in algemene zin een verbetering waar het gaat om afhandelingstermijnen, inhoudelijke reacties en oplossingsgericht denken.

De meeste klachten die de ombudsman in 2025 ontving over WPI hadden betrekking op praktische problemen, zoals betalingen die niet of te laat werden gedaan; onduidelijke informatieverstrekking of aanvragen waarop niet of te laat werd gereageerd. De ombudsman signaleert dat veel klachten ontstaan doordat er sprake is van onduidelijke informatie. Bewoners kunnen de procedures niet altijd goed volgen en hebben hulp nodig om een beroep te kunnen doen op een voorziening. Of het is hen niet duidelijk waar zij voor hulp of ondersteuning terecht kunnen. Een groot deel van deze klachten had

kunnen worden voorkomen als in een eerder stadium telefonisch contact was opgenomen met een aanvrager.

Als het gaat om een bijstandsaanvraag is er meestal meer aan de hand. Mensen zitten bijvoorbeeld al langere tijd in geldnood en ervaren diverse problemen op meerdere levensgebieden. Doordat klantmanagers, vanwege hoge werkdruk of te weinig ervaring, niet altijd oog hebben voor de problemen achter een klacht en onvoldoende doorvragen worden andere hulpvragen soms ook gemist. Situaties die om maatwerk vragen worden onvoldoende herkend of opgepakt, terwijl dit in sommige gevallen passend is. Een casus ter illustratie:

Richard wordt opgenomen op een gesloten psychiatrische afdeling na een suïcidepoging. Het ziekenhuis vraagt namens hem een bijstandsuitkering aan, omdat hij tijdelijk niet kan werken. De gemeente kent de uitkering toe, maar een deel daarvan is een lening. De reden: Richard heeft een koopwoning met overwaarde en beschikt daardoor volgens de gemeente over voldoende vermogen. Richard zegt dat hij de brief met dit besluit nooit heeft ontvangen. Pas later ontdekt hij dat een deel van de uitkering een lening is. Dan gaat hij in bezwaar. Hij legt uit dat het ziekenhuis waarschijnlijk per ongeluk zijn hypotheekschuld niet heeft doorgegeven, waardoor de gemeente met een verkeerd beeld van zijn vermogen heeft gerekend. De gemeente verklaart zijn bezwaar niet-ontvankelijk: het zou te laat zijn ingediend. Zij gelooft niet dat Richard de brief niet heeft ontvangen. Ook vindt de gemeente dat Richard, gezien zijn eerdere psychose, vooraf maatregelen had moeten nemen voor het geval hij opnieuw ziek zou worden, bijvoorbeeld iemand aanwijzen die zijn post opvangt en doorstuurt. De ombudsman vindt dat de gemeente hiermee onvoldoende rekening houdt met de kwetsbare positie en persoonlijke omstandigheden van Richard. De ombudsman vraagt de gemeente daarom om de zaak opnieuw te beoordelen en daarbij ook de hypotheekschuld mee te nemen. Dat leidt tot nieuwe discussie: volgens de gemeente is bij het eerste besluit wél naar de schuld gekeken, maar is de constructie niet als echte hypotheek aangemerkt, onder meer omdat er een tijd lang geen rente was betaald. Er volgt een langdurig traject met schriftelijke vragen van de ombudsman, overleg binnen de gemeente en een gesprek met Richard. Uiteindelijk besluit de gemeente de bijstand te herzien en de lening om te zetten in een gift. De ombudsman concludeert dat de gemeente zich in deze zaak eerder betrokken had moeten opstellen en dat de behandeling te weinig voortvarend is geweest.

De ombudsman constateert dat de directies wel de ambitie hebben om meer maatwerk toe te passen en meer integraal te kijken. Hoewel dit nog niet altijd lukt, juicht de ombudsman deze ontwikkeling toe. Er liggen handreikingen voor klantmanagers, er is een expertiseteam en een maatwerk ontwikkelteam die hierin kan adviseren. Dit past in de agenda bestaanszekerheid en de herziene Participatiewet.

### **Reorganisatie**

Daarnaast speelde er bij WPI in de eerste helft van 2025 op de achtergrond een reorganisatie, waarbij de klachten vanuit een centraal team in de lijn, op de afdelingen zelf belegd werden. Deze overgangperiode zorgde voor onrust en onduidelijkheid. Het heeft zijn weerslag gehad op medewerkers en procedures en daarmee op de behandeling van klachten. Die bleven en blijven vaak te lang liggen, vanwege werkdruk, systeemproblemen, vragen over bevoegdheden of omdat overdrachten niet volledig waren. De directies onderhouden hierover structureel contact met de ombudsman en gezamenlijk wordt bekeken hoe de processen verbeterd kunnen.

### **3.2.6. Zorg**

De directie Jeugd, Zorg en Diversiteit is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, de Jeugdwet en het diversiteitsbeleid.<sup>13</sup> Hieronder zal worden ingegaan op de voorzieningen die de gemeente verzorgt in het kader van de Wmo. Die variëren van het verstrekken van hulpmiddelen zoals rolstoelen en trapliften, tot het toekennen van indicaties voor hulp bij het huishouden of verblijf in de opvang. Het aantal klachten dat in 2025 binnenkwam over de directie Jeugd, Zorg en Diversiteit lag op 115 (81 in de eerste- en 34 in de tweede lijn). In 2024 waren dat er 119. 50 van deze klachten gingen over zorgaanbieders. Daarbovenop kwamen er 18 (12 in de eerste- en 6 in de tweede lijn) klachten

over de GGD binnen. De klachten over deze organisatie (onderdelen) waren zeer divers. Hieronder licht de ombudsman een aantal thema's uit.

### **Hulp bij de huishouding**

De ombudsman heeft het afgelopen jaar diverse klachten ontvangen over de hulp bij het huishouden. Een groot deel van deze klachten ging over de uren-indicatie.<sup>14</sup> Wanneer op aanvraag wel een urenbeschikking wordt gegeven, lukt het zorgaanbieders regelmatig niet om zich daaraan te houden. Een terugkerende klacht betreft het probleem van de zeer lange wachttijd voor hulp. De wachttijd is iets afgenomen ten opzichte van een paar jaar terug, maar is nog steeds te lang. Met enige regelmaat ontvangt de ombudsman klachten van mensen met zorgbehoeften die veel te lang moeten wachten op huishoudelijke hulp of waarbij onduidelijkheid bestaat of er überhaupt wel hulp komt. Het leveren van hulp bij het huishouden rond de zomerperiode was in 2025 ook een bron van klachten. Personeel gaat op vakantie waardoor er minder of niet kan worden schoongemaakt bij bewoners. De ombudsman verzoekt de gemeente in de aankomende zomerperiode hierop te anticiperen en tijdig maatregelen te nemen zodat bewoners niet zonder hulp in het huishouden komen te zitten.

### **Hulpmiddelen en AOV**

Net als in 2024 ontving de ombudsman in 2025 met enige regelmaat klachten over hulpmiddelen die worden aangevraagd door mensen in het kader van de Wmo. Het gaat om de levering of reparaties van hulpmiddelen zoals een traplift, elektrische rolstoel of scootmobiel voor mensen met een fysieke beperking. Dit gebeurt door vier door de gemeente ingehuurd leveranciers. Inwoners klaagden met name over reparaties die lang op zich laten wachten. Dit geldt vooral voor elektrische rolstoelen, waarbij mensen soms drie maanden moesten wachten op de juiste reparatie. De ombudsman hoorde dat leveranciers reparaties niet of niet op de juiste manier uitvoert.

Hetzelfde geldt voor loopfietsen en driewiel fietsen. Leenhulpmiddelen zijn vaak niet afdoende, waardoor deze mensen zich soms voor langere tijd niet zelfstandig kunnen handhaven in de samenleving. In andere gevallen beklagden mensen zich over de afwijzing van aanvragen van een hulpmiddel. In een aantal gevallen heeft de ombudsman zich uitgesproken over een te juridische benadering van de gemeente.

Daarnaast ontving de ombudsman klachten over het aanvullend openbaar vervoer (AOV) voor mensen die vanwege een beperking niet zelfstandig met het openbaar vervoer kunnen reizen. Gebruikers vertelden dat vervoerders soms niet komen opdagen of zij hadden klachten over rijstijl of bejegening.

Mike<sup>14</sup> vertelt dat hij al sinds 2022 problemen ervaart bij de reparatie van zijn driewiel fiets. Begin dit jaar dient hij een reparatieverzoek in. Na 5 maanden wendt hij zich tot de ombudsman, omdat zijn driewiel fiets nog niet gerepareerd is en reactie vanuit de gemeente en Medipoint uitblijft. Mike neemt meermaals contact op met Medipoint en later ook met de gemeente om zijn probleem aan te kaarten. Reminders en telefoontjes Mike leiden niet tot een oplossing. Na een interventie van de ombudsman komt de gemeente in beweging. De fiets wordt gerepareerd. De gemeente biedt haar excuses aan voor het niet tijdig reageren en betreurt de gang van zaken. De ombudsman is van mening dat Medipoint en de gemeente voortvarender hadden moeten werken en met Mike in gesprek hadden moeten gaan. Hiermee had vertraging voorkomen kunnen worden.

---

<sup>14</sup> Een gefingeerde naam.

### **Uitbestede (zorg)taken**

In 2025 ontving de ombudsman 50 klachten over zorgaanbieders die namens de gemeente de Wmo uitvoeren. Bewoners die klachten hebben over hun zorg dienen deze in eerste instantie bij de zorgaanbieder zelf in te dienen. Maar veel mensen weten dat niet en wenden zich tot de gemeente of de ombudsman. De ombudsman vindt het belangrijk dat de gemeente zich niet alleen verantwoordelijk voelt voor de klachtbehandeling in de eigen organisatie, maar ook voor die van gecontracteerde partijen (de zorgaanbieders). Het uitgangspunt is dat klachten over zorg eerst door de zorgaanbieders zelf worden behandeld. Als een bewoner bij de gemeente aan het verkeerde loket staat, dan verwacht de ombudsman dat de gemeente de bewoner 'warm doorverwijst'.

Over wijze waarop klachten (in de eerste lijn) door zorgaanbieders worden opgepakt heeft de ombudsman zorgen. Zo ziet hij dat de kwaliteit van klachtbehandeling niet overal op peil is. En dat klachtenprocedures onderling sterk verschillend zijn ingericht; variërend van aansluiting bij een externe klachtencommissie tot bespreking tijdens een wekelijks overleg. Een oplossingsgerichte houding ontbreekt nogal eens. Daarnaast ziet de ombudsman dat de focus van zorgaanbieders, ook als het gaat om klachtbehandeling, meer op de rechtmatigheid dan op de behoorlijkheid ligt (in die zin dat er wordt gekeken naar wat de burger nodig heeft). In sommige gevallen blijft een reactie volledig uit of wordt er geen hoorgesprek gevoerd. Zorgaanbieders leren bovendien onvoldoende van klachten, terwijl dat wél een vereiste is in de prestatieafspraken met de gemeente.

De ombudsman onderschrijft de bevindingen van de Rekenkamer Amsterdam die eerder stelde dat de gemeente door deze werkwijze onvoldoende zicht heeft op klachten die door zorgaanbieders worden behandeld.<sup>15</sup> Ondanks prestatieafspraken en managementrapportages die

stuuringsmogelijkheden bieden, ontbreekt het aan een gedegen trendanalyse. En doordat signalen en klachten versnipperd binnenkomen (gemeente, zorgaanbieders, inspectie en ook via de bezwaar en beroep) blijft een integraal beeld van zaken waarover wordt geklaagd en hoe deze worden opgepakt, uit. De ombudsman vindt het belangrijk dat de gemeente aanspreekbaar is voor bewoners die vastlopen bij klachten die gaan over uitbestede gemeentelijke taken. Zij dient een vinger aan de pols te houden en op de hoogte te zijn wáárover wordt geklaagd en mag een bewoner niet van het kastje naar de muur sturen.

### **Huisvesting en dakloosheid**

Het gebrek aan passende en geschikte huisvesting is een veelgehoorde klacht van Amsterdammers die zich tot de ombudsman wenden. In al deze verhalen is zichtbaar dat gebrek aan passende, veilige huisvesting een katalysator is voor problemen op andere levensgebieden, van (mentale) gezondheid tot inkomen, schulden, veiligheid en opvoeding. Het gaat om situaties van gezinnen die te klein wonen, mensen met gezondheidsklachten vanwege schimmelwoningen of het geheel ontbreken van huisvesting. De klachten variëren van het niet krijgen van een urgentieverklaring tot bejegeningklachten door begeleiding in de opvang of in een omklaptraject.<sup>16</sup>

### **Dakloosheid**

Mensen zonder dak boven hun hoofd beklagden zich onder meer over de lange wachtlijsten voor beschermd wonen voorzieningen of omklaptrajecten. Er waren in 2025 zelfs wachtlijsten voor het verkrijgen van wachtlijstbegeleiding. Daarnaast ontving de ombudsman klachten van mensen die te weinig zicht hebben en inspraak ervaren in de geleverde zorg. Ze spreken over een gebrek aan inzage in de persoonlijke begeleidingsplannen, over onvoldoende (zorg)evaluatiemomenten in de

trajecten in het algemeen, of over het ontbreken van een zorgplan in zijn geheel. Ook bleek er met regelmaat onduidelijkheid te zijn over de geïndiceerde zorguren versus de daadwerkelijk geleverde uren. Waarbij de klacht vaak gaat over veronderstelde onderlevering door de zorgaanbieder. In een aantal gevallen had dergelijke klachten voorkomen kunnen worden door een heldere uitleg door de hulpverlener, of door zorglevering meer inzichtelijk te maken door een vooraf gezamenlijk opgesteld begeleidingsplan, welke op gezette momenten geëvalueerd wordt. De ombudsman heeft echter ook goede ontwikkelingen gezien. Zo stappen steeds meer zorgaanbieders over op een 'online cliëntomgeving' waarin de hulpvrager beschikkingen, begeleidingsplannen en zelfs gespreksverslagen door hulpverleners *realtime* kan inzien.

Een veelgehoorde klacht onder de groep dak- en thuislozen is de vraag of voorzieningen voor dak- en thuislozen voldoende passend zijn, of dat er in tijden van schaarste meer aanbodgericht gekeken wordt. Dit maakt soms dat mensen in voorzieningen terecht komen die wellicht minder geschikt zijn en waar problematiek soms juist escaleert. De ombudsman constateerde bovendien dat er een groep mensen in de opvang zit, die misschien minder geschikt is om in groepen te wonen. En ziet tegelijkertijd dat de complexiteit van psychiatrisch patiënten binnen de opvang groter wordt. Hierdoor neemt de druk op de opvang toe en escaleren situaties tussen bewoners eerder.

De ombudsman ontving hier in 2025 meerdere klachten over. Uit deze klachten kwam naar voren dat deze incidenten maken dat mensen minder snel kunnen uitstromen en situaties nog meer verslechteren. Zorginstanties aan de andere kant, hebben te maken met woningcorporaties en buurtbewoners die zich in toenemende mate zorgen maken over mensen met complexe problematiek in de wijk. Het maakt dat zorgorganisaties zich soms terughoudender opstellen waar het gaat om uitstromen uit de opvang. De

ombudsman ontving meerdere klachten van mensen voor wie het onduidelijk was wat de status was van hun traject en wat maakte dat zij nog altijd niet konden uitstromen.

Peter<sup>15</sup> verblijft sinds enkele maanden in de nachtopvang. Hij staat op de wachtlijst voor een omklapwoning en vertelt dat hij na een lange periode van dakloosheid eigenlijk geen hulp meer wil, maar door Veldwerk is overgehaald om toch weer een traject aan te gaan. Peter heeft naar eigen zeggen soms moeite met de regels in de opvang, dat heeft ook met zijn psychische diagnose te maken. Toch heeft hij steeds meegewerkt aan de kamercontroles. Omdat hij leukemie heeft mag hij op zijn kamer koken. Eerder was hem door de vorige locatiemanager te verstaan gegeven dat medewerkers nooit zomaar zijn kamer binnen mogen komen, alleen als er sprake is van nood. Toch werd zijn deur geforceerd nadat hij een keer zijn deur niet openmaakte toen hij bezig was. Dit is uitgelopen op een discussie tussen Peter en medewerkers van de opvang. Omdat Peter sindsdien niet meer wil meewerken aan kamercontroles, wordt er een gesprek georganiseerd met de locatiemanager.

In dit gesprek wordt het verhaal volgens Peter heel anders voorgesteld dan hoe hij het beleefd heeft, daarom wil Peter daarna niet meer in contact met de betreffende medewerkers en blijkt hij ook zijn eigen bijdrage niet te betalen. Hij vindt dat hij onrechtvaardig behandeld is doordat er niet naar zijn kant van het verhaal is geluisterd. Dan ontvangt Peter een brief waarin staat dat hij zijn kamer moet verlaten naar aanleiding van het incident. Daarna verneemt hij via zijn wachtlijstbegeleider met wie hij goed contact heeft, dat de woning die aan hem toegewezen zou worden, waarschijnlijk ook aan hem voorbij zou gaan omdat hij zich 'niet begeleidbaar' zou opstellen. De ombudsman wijst de organisatie op het recht op hoor- en wederhoor voor cliënten, voordat dergelijke ingrijpende besluiten worden genomen. Met name omdat Peter al twee jaar op de wachtlijst staat voor een omklapwoning. De ombudsman begrijpt dat mensen moeten voldoen aan bepaalde criteria voordat zij kunnen uitstromen, maar vraagt de zorgorganisatie om ook oog te hebben voor mensen die vanwege hun diagnose juist minder goed functioneren in een opvangsetting, dan zij zouden doen in een eigen woning. Dit zou meegenomen moeten worden in de beslissing om iemand wel of niet te laten uitstromen.

---

<sup>15</sup> Een gefingeerde naam.

**Rapport: *Als de zorgen boven het hoofd groeien*, een onderzoek naar de aanpak van woningvervuiling. (Ombudsman, juli 2025)**

De ombudsman constateert sinds 2023 een toenemend aantal klachten en meldingen van en over mensen die lijden aan verzamelwoede ('hoarding') en/of woningvervuiling. In zijn onderzoek heeft hij bekeken of de Amsterdamse aanpak om deze groep mensen op weg te helpen voldoende aansloot bij wat, juist voor deze mensen, specifiek nodig is.<sup>17</sup> De ombudsman constateerde voorts dat met de Amsterdamse aanpak de focus verschoven is van *handhaving* naar *zorg*. Dat is positief, want in veel gevallen is er sprake van een (complex) onderliggend zorgvraagstuk. Het doel van de aanpak, namelijk het omlaag brengen van het aantal gedwongen opruiming door meer in te zetten op zorg, is behaald. Zo daalde het aantal opruiming, waarmee traumatische ervaringen, hogere kans op recidive en het verhalen van hoge kosten op bewoners werden voorkomen. Ook de versteviging van het netwerk en duidelijkere rolverdeling maakten dat betrokken partijen effectiever en meer domein-overstijgend samenwerkten. Tegelijkertijd signaleerde de ombudsman dat goede intenties niet altijd leiden tot het gewenste resultaat. Zo wordt in complexe casussen, alle goede bedoelingen ten spijt, soms te lang 'aangerommeld' waardoor schrijnende situaties verergeren.

Het reguliere systeem van zorg, handhaving en woonvoorzieningen is onvoldoende passend voor deze groep mensen. Hij beval de gemeente aan kennis over woningvervuiling en hoarding in de hele stad te verbreden. Daarnaast adviseerde hij de doorontwikkeling van de Amsterdamse aanpak structureel te maken en te formaliseren, en het Hygiënisch woningtoezicht van de GGD te positioneren als stadsbreed expertisepunt. Voorts vroeg hij aandacht voor de wachtlijstproblematiek, het verankeren en versterken van bemoeizorg en het faciliteren van 'Skaeve Huse'.<sup>18</sup> Dit, omdat een klein deel van de doelgroep immers niet in een woonwijk, beschermd wonen of

maatschappelijke opvang kan functioneren. Tot slot deed hij de aanbeveling om echt passende zorg leidend te laten zijn in besluitvorming en het contact met netwerk en burens prioriteit te geven.

**3.2.7. Toeslagenschandaal**

Gedupeerden van het kinderopvangtoeslagenschandaal kunnen bij gemeenten terecht voor brede ondersteuning op vijf leefgebieden, zoals financiën en zorg. Sinds begin 2025 gelden nieuwe regels die de ondersteuning beperken tot twee jaar, met strikte termijnen voor het opstellen en uitvoeren van een plan van aanpak. Hoewel de regels voor meer structuur en duidelijkheid kunnen zorgen, ziet de ombudsman ook dat de gemeente hierdoor extra (tijds)druk ervaart en dat gedupeerden vinden dat hun dossier te snel wordt afgesloten. De ombudsman ontving meerdere signalen van inwoners die vinden dat hun herstel nog niet volledig is, die door omstandigheden extra tijd nodig hebben of die veel stress ervaren door de nieuwe deadlines. Daarnaast kreeg de ombudsman, zoals ook voorgaande jaren, klachten over lange wachttijden en bejegening door medewerkers binnen de brede ondersteuning. Inwoners voelen zich niet serieus genomen, niet gehoord, ervaren (opnieuw) wantrouwen van de overheid of vinden dat er geen maatwerk wordt geleverd.

*“Ondanks dat wij een kwetsbaar gezin zijn en ik gedupeerde ben van de toeslagenaffaire, ervaar ik geen maatwerk, geen begrip en geen tijdige afhandeling van belangrijke zaken.”*

### **Emotioneel/psychologisch herstel blijft onderbelicht**

Uit de verhalen van toeslagengeduceerden ziet de ombudsman van dichtbij hoe de hersteloperatie in de dagelijkse praktijk uitpakt. Daaruit blijkt dat het emotionele en psychische herstel van geduceerden achterblijft. De brede ondersteuning focust in de praktijk vooral op materiele voorzieningen, zoals inrichting en onderhoud van de woning. Om het leven weer duurzaam op orde te brengen is er dikwijls ook op psychisch en emotioneel gebied iets nodig: traumaverwerking. Gemeenten worstelen met personeelstekorten, werkdruk en wachtlijsten, waardoor zij aan deze onderliggende problematiek niet altijd toekomen. Aan de wil om daarmee aan de slag te gaan ontbreekt het niet, aan de tijd en voldoende (gekwalficeerd) personeel wel. En de wachtlijsten in de ggz helpen daar niet bij. Zolang emotionele en psychische problematiek niet wordt aangepakt blijven trauma's, wantrouwen en onvrede bestaan en heeft de rest van de herstelaanpak uiteindelijk minder effect. De ombudsman maakt zich hier zorgen over. Omdat de praktijk bijvoorbeeld laat zien dat als mensen in de schulden niet de juiste hulp krijgen (symptoombestrijding), zij soms kort schuldenvrij zijn maar er door onderliggende problematiek al snel weer in terecht komen. Een positief voorbeeld van hoe het ook kan, zag de ombudsman in Amsterdam Zuidoost, waar toeslagengeduceerden direct ggz-hulp konden krijgen. Deze pilot is helaas gestopt.

### **Herstel van kinderen**

Geduceerde kinderen hebben recht op de Kindregeling. Deze regeling bestaat uit een geldbedrag, bedoeld voor het maken van een nieuwe start, brede ondersteuning door de gemeente en hulp voor kinderen met problematische schulden. Maar de Kindregeling is lang niet altijd genoeg om een nieuwe start te kunnen maken. Kinderen kunnen geen schadevergoeding krijgen voor hun schade en moeten dit via het plan van aanpak van hun

ouder(s) doen. Dit is vanwege complexe (en soms beschadigde) familiebanden niet altijd reëel.

Veel kinderen vinden dit zeer onrechtvaardig. Kinderen van geduceerde ouders worden niet als zelfstandig slachtoffer van het toeslagenschandaal gezien. De kinderombudsman heeft hier in Den Haag aandacht voor gevraagd, zie hoofdstuk 5.

**Fysiek**

**Domein.**

# 3.3 Rode draden

## Fysiek Domein

### 3.3.1. Inleiding

In deze paragraaf wordt aandacht besteed aan het aantal klachten in 2025 binnen het fysieke domein. Dit domein omvat de onderdelen Bestuur en Organisatie, evenals de clusters Bedrijfsvoering, Digitalisering, Innovatie en Informatie (DII), Ruimte en Economie en Stadsdelen, Beheer en Dienstverlening. We belichten niet alleen de opvallende aandachtspunten binnen deze clusters, maar ook de eerstelijns- en tweedelijnsklachten. Daarnaast wordt ingegaan op gemeenschappelijke knelpunten en rode draden die niet specifiek aan een cluster zijn toe te wijzen, ondersteund door relevante casuïstiek.

### 3.3.2. Eerstelijns klachten

Er komen veel eerstelijnsklachten binnen bij de ombudsman. De ombudsman registreerde 567 eerstelijnsklachten. Klachten over Toezicht & Handhaving Openbare Ruimte (verder: THOR) en Parkeren vallen daarbij op. Bij veel eerstelijnsklachten over THOR blijkt dat de klachtbehandeling summier is en verzoekers niet gehoord zijn. In dergelijke gevallen worden de klachten teruggestuurd met het verzoek om deze conform de geldende procedures te behandelen.

### Parkeren

Binnen de klachten over parkeren zijn verschillende structurele problemen geïdentificeerd die aandacht vragen. Gebruikers van de bezoekersvergunning ervaren het systeem als storingsgevoelig en weinig intuïtief, wat het gebruik ervan bemoeilijkt. Bij kentekenwijzigingen ontstaan regelmatig fouten in de verwerking, waardoor vergunninghouders onterecht boetes ontvangen zonder dat zij hiervan op de hoogte zijn. Dit leidt tot onnodige frustratie en extra administratieve lasten voor burgers. Ook op financieel gebied zijn er knelpunten. Bij goedgekeurde restitutieverzoeken is er sprake van achterstanden in de uitbetaling, waardoor burgers langer moeten wachten op hun geld. Daarnaast ontbreekt een proactieve herinnering bij nieuwe betaaltermijnen, wat resulteert in een toename van onverwachte naheffingsaanslagen. Een ander probleem is de communicatie. Wanneer burgers problemen ervaren, worden zij vaak direct doorverwezen naar de bezwaarprocedure, zonder dat eerst wordt geprobeerd de klacht binnen de eerstelijns klachtbehandeling op te lossen. Dit versterkt het gevoel van onvrede en maakt het proces onnodig complex.

### THOR

Bij THOR is er in 2025 een opvallende toename van het aantal klachten ten opzichte van het jaar ervoor. In 2024 ontving de ombudsman 32 klachten, maar dat steeg in 2025 naar in totaal 62 klachten (46 eerstelijns en 16 tweedelijns). De toename bij de eerstelijnsklachten is waarschijnlijk mede veroorzaakt doordat de klachtencoördinatoren standaard de verwijzing naar de ombudsman onder hun e-mail handtekening opnamen en niet alleen bij een reactie op een klacht. De ombudsman heeft de klachtencoördinatoren verzocht om de verwijzing naar de ombudsman alleen op te nemen bij een klachtafhandeling. Dit hebben zij uitgevoerd. De toename bij de tweedelijns klachten wordt met name veroorzaakt door gebreken in de eerstelijns

klachtbehandeling, zoals het overslaan van het horen van de burger, niet op alle klachtonderdelen reageren of te laat reageren.

Bij de eerstelijns klachten over THOR valt op dat er regelmatig *meldingen* zijn gedaan die niet naar tevredenheid zijn opgelost. Waarna burgers vervolgens gelijktijdig een *klacht* indienen bij de gemeente en bij de ombudsman of alleen bij de ombudsman. In deze gevallen wijst de ombudsman erop dat er eerst een klacht bij de gemeente moet worden ingediend, of wordt de klacht vanuit de ombudsman warm overgedragen aan de gemeente. Door de meldingen en de acties daarop te analyseren kan de gemeente verbeteringen doorvoeren die kunnen bijdragen aan het voorkomen van klachten.

In april is er een gesprek geweest met de klachtencoördinatoren om een paar concrete werkafspraken af te stemmen. Dit werd in november gevolgd door een evaluatiegesprek. Een belangrijk dilemma is dat de klachtencoördinatoren honderden klachten op jaarbasis ontvangen en behandelen, terwijl daar tegenover een beperkte capaciteit staat: ze zijn namelijk met z'n tweeën. Dit leidt ertoe dat er weinig ruimte is om uitgebreid feitenonderzoek te verrichten, burgers consequent te horen en goed op alle klachtonderdelen te reageren. Dit is een terugkerend patroon in de klachtbehandeling dat onder de aandacht is gebracht bij THOR. We blijven dit monitoren en evalueren.

### **Verkeer en Openbare Ruimte**

Bij Verkeer en Openbare Ruimte valt op dat er relatief veel warme overdrachten plaatsvinden, van de ombudsman aan de directie. De ombudsman ziet een verband met personele wisselingen en afwezigheid van de klachtencoördinator. Hiermee hangt samen dat inhoudelijke beantwoording van eerstelijns klachten in verschillende gevallen helaas langer duurde dan van de directie verwacht mag worden. Er zijn tevens voorbeelden waarbij die beantwoording pas volgde nadat de ombudsman een meer actieve rol is gaan vervullen. Ook in het geval van *meldingen* over situaties in de openbare ruimte speelden soortgelijke dynamieken. Het niet tijdig adresseren van een melding leidt er dikwijls toe dat een burger zich genoodzaakt voelt om een klacht in te dienen. De ombudsman merkt op dat in dergelijke dossiers vaak een groter aantal ambtenaren betrokken raakt, terwijl een actieve opstelling in een vroeg stadium onnodige inzet van mensen vaak kan voorkomen.

### **Tweedelijnsklachten:**

Een terugblik op het afgelopen jaar laat zien dat zich in de tweedelijnsklachten een aantal terugkerende knelpunten en rode draden aftekenen.

### **Overschrijding van termijnen**

In meerdere klachten is er sprake van overschrijding van termijnen. Dit betreft onder andere klachtenprocedures, waarbij burgers volgens de Awb binnen zes weken een reactie zouden moeten ontvangen.<sup>16</sup> Daarnaast gaat het om handhavingsverzoeken en de behandeling van bezwaarschriften, waarvoor eveneens wettelijke termijnen in de Awb zijn vastgesteld die worden overschreden. Ook komt de gemeente in veel gevallen de termijn voor terugbetaling niet na. Burgers moeten maanden wachten op terugbetaling,

---

<sup>16</sup> Volgens artikel 9:11 lid 1 Awb dient de gemeente de klacht binnen 6 weken af te handelen

bijvoorbeeld bij dwangsommen wegens niet-tijdig beslissen of wanneer de gemeente is veroordeeld tot het betalen van proceskosten. Dit terwijl voor terugbetaling een redelijk termijn geldt. Artikel 4:87 lid 1 Awb bepaalt dat betaling dient plaats te vinden binnen zes weken na bekendmaking van de beschikking, ook bij schulden van de overheid aan de burger.

---

<sup>17</sup> Een gefingeerde naam.

Paul<sup>17</sup> wendt zich tot de ombudsman omdat de gemeente een dwangsom niet uitbetaalt, ondanks dat de betaaltermijn ruim was verstreken en hij meerdere keren contact had opgenomen. De dwangsom was opgelegd omdat de gemeente niet tijdig had beslist op een handhavingsverzoek. Na tussenkomst van de ombudsman heeft de gemeente via een spoedbetaling alsnog uitgekeerd. De vertraging van drie maanden werd veroorzaakt door verwarring over het rekeningnummer, problemen met het nieuwe betaalsysteem en interne miscommunicatie.

Emine<sup>18</sup> vraagt sinds mei 2024 herhaaldelijk een parkeervergunning aan. Haar eerste aanvraag wordt afgewezen, omdat de garage volgens de gemeente nog als parkeerplaats geldt. Ook haar tweede aanvraag wordt afgewezen. In december 2024 dient Emine bezwaar in, dat wordt doorgestuurd naar de bezwaarschriftencommissie. Ondanks meerdere herinneringen ontvangt zij lange tijd geen inhoudelijke reactie. In mei 2025 dient Emine daarom een klacht in over de trage behandeling van haar bezwaar. Na navraag door de ombudsman erkent de gemeente de vertraging en wijst zij op een hoge werkdruk door de uitbreiding van betaald parkeren. Uiteindelijk ontvangt Emine, bijna een jaar na indiening van het bezwaar, op 30 december 2025, een beslissing. Het bezwaar wordt ongegrond verklaard, de parkeervergunning wordt geweigerd en het verzoek om een dwangsom wordt afgewezen.

<sup>18</sup> Een gefingeerde naam.

### **Kwaliteit klachtbehandeling**

Er zijn zorgen over de kwaliteit van de klachtbehandeling, omdat de gemeente verzoekers in het kader daarvan niet altijd hoort. Dit valt met name op bij THOR. Het horen van de burger is geregeld in de wet, artikel 9:10 Awb, ook wel de hoorplicht genoemd. Het niet horen van burgers leidt in veel gevallen tot frustratie, vooral wanneer de gemeente een klacht ongegrond verklaart. Ook ontbreekt vaak een empathische benadering, waardoor burgers zich niet erkend voelen in hun grieven en persoonlijke omstandigheden.

Mo<sup>19</sup>, een inwoner van Amsterdam, parkeert de fietsen van zijn gezin tegenover zijn woning aan fietsnietjes. Op een dag ziet Mo dat de fietsslots van twee fietsen door gemeentelijke toezichthouders zijn doorgeknipt om te worden meegevoerd. Door zijn interventie worden de fietsen niet meegenomen. Mo dient een klacht in bij de gemeente over deze gang van zaken, de bejegening door de ambtenaren en verzoekt om vergoeding van beide fietsslots. Vervolgens dient Mo een klacht in bij de ombudsman omdat hij ontevreden is over de klachtbehandeling door de gemeente en hij het niet eens is met de weigering om de doorgeknipte fietsslots te vergoeden.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente Mo niet heeft gehoord. Daarnaast blijkt dat de omschrijving van de toezichthouders (ook in de reactie op de klacht) dat er sprake zou zijn van fietswrakken achteraf onjuist. Naar aanleiding van het informatieverzoek van de ombudsman wordt namelijk aangegeven dat de fietsen zouden worden verwijderd omdat deze langer dan zes weken onafgebroken geparkeerd hebben gestaan en verwaarloosd waren. Het door de gemeente vastgestelde Handboek Handhaving Fietsparkeren schrijft voor elk van deze drie gevallen een andere procedure voor. Als er sprake is van een fietswrak kan de gemeente de fiets direct en zonder vooraankondiging uit de openbare ruimte verwijderen. In de andere twee gevallen mag dit niet en gelden er andere voorwaarden. De gemeente heeft tijdens het onderzoek van de ombudsman aangegeven dat achteraf niet kan worden vastgesteld of de fietsen wel of niet rechtmatig zouden worden verwijderd. Daarom is de gemeente alsnog bereid om beide slots van Mo te vergoeden. De ombudsman is tevreden met deze uitkomst, maar

---

<sup>19</sup> Een gefingeerde naam.

vindt dat dit in de eerstelijns klachtenprocedure al had kunnen worden voorgesteld. Van de gemeente had in dit concrete geval een coulante en oplossingsgerichte opstelling mogen worden verwacht, aangezien de gemeente de juistheid van haar handelen niet kon onderbouwen.

Ook is het voor burgers niet altijd duidelijk dat een klacht niet kan leiden tot een schadeclaim. De gemeente dient in dergelijke gevallen burgers beter te informeren over het indienen van een schadeclaim.

---

<sup>20</sup> Een gefingeerde naam.

Alex<sup>20</sup> klaagt bij de gemeente omdat zijn twee fietsen onterecht zijn verwijderd en vernietigd. De gemeente ontkent dit eerst, maar geeft het later toe. Dit gebeurt nadat Alex camerabeelden van een beveiligingscamera van zijn burens heeft bekeken waarop dit is vastgelegd. De gemeente erkent de fouten, biedt excuses aan en biedt als oplossing twee vergelijkbare fietsen via het Fietsdepot aan met gratis fietssloten. Alex weigert dit aanbod en eist vergoeding van extra kosten, zoals vervangend vervoer en de waarde van de fietsen. De gemeente wijst dit verzoek af. De ombudsman constateert dat de gemeente fouten maakte, zoals het geven van onjuiste informatie, het niet volgen van regels voor fietsverwijdering en het niet wijzen op een schadeclaimprocedure. De ombudsman vindt het aanbod van de gemeente redelijk, maar beveelt aan om zorg te dragen voor juiste informatie, de hoorplicht bij klachtenprocedures na te leven en bij een verzoek om schadevergoeding te wijzen op de mogelijkheid om een schadeclaimprocedure op te starten.

### **Gebrekkige communicatie**

In andere gevallen klagen burgers over gebrekkige communicatie, wat hen in de problemen brengt. Dit komt vaak voor bij het opleggen van afvalboetes, het doorlopen van vergunningsprocessen en de (on)mogelijkheid tot handhaving.

John<sup>21</sup> klaagt over geluidsoverlast van een bus die elke ochtend voor 7:00 komt laden en lossen in zijn straat. Hij maakt hiervan meerdere meldingen en dient ook een klacht in. John vraagt in deze klacht ook duidelijk wat de regels zijn omtrent geluidsoverlast en het laden en lossen in de stad. John krijgt eerst te horen dat handhaving niet voor 7 uur op straat aanwezig is. Daarom kan handhaving de overtreding niet zelf waarnemen en de eigenaar van de bus niet aanspreken. John wordt in eerste instantie verwezen naar de politie. De politie laat John echter weten dat dit de verantwoordelijkheid van de gemeente is. Na veel correspondentie heen en weer wordt er meer informatie gedeeld over de regels en mogelijkheden om iets te doen aan de geluidsoverlast.

Burgers geven regelmatig aan dat de gemeente onbereikbaar is. De behoefte om rechtstreeks met een ambtenaar te communiceren blijft vaak onbeantwoord, omdat contactgegevens of informatie over de zaakbehandelaar ontbreken. Hoewel 14020 wel beschikbaar is, leidt dit vaak niet tot direct contact. Voor burgers wordt een terugbelverzoek aangemaakt, waarna het soms dagen duurt voordat zij worden teruggebeld. Tot grote frustratie. In sommige gevallen belt de ambtenaar met een afgeschermd nummer, waardoor de burger als hij het telefoontje mist opnieuw via 14020 een terugbelafpraak moet maken.

De heer Williams<sup>22</sup> heeft tussen april en mei 2025 zeven meldingen ingediend over een horecazaak op de begane grond van het appartementencomplex waarin hij woont. Volgens de heer Williams was het terras niet vergund. Twee dagen na de eerste melding mailt de gemeente dat de melding is doorgezet

naar de toezichthouders. Verdere informatie ontbreekt, waardoor het voor de hem niet mogelijk is om rechtstreeks contact te leggen met de zaakbehandelaar. Toen de heer Williams zelf belde naar de gemeente (14020), konden de medewerkers hem niet verder helpen omdat zij niet in het systeem zagen wie de zaak in behandeling had. Dit heeft uiteindelijk tot meerdere meldingen, twee klachten en een handhavingsverzoek geleid. De gemeente had dit kunnen voorkomen door de heer Williams te informeren over het proces en de contactgegevens van de zaakbehandelaar met hem te delen.

Ten aanzien van goede informatievoorziening merkt de ombudsman op dat de gemeente burgers onvoldoende informeert over andere procedures die zij kunnen doorlopen om de juiste informatie te verkrijgen of hun doel te bereiken. Bijvoorbeeld het recht op inzage of het indienen van een handhavingsverzoek. Burgers hebben belang bij handhaving. Een handhavingsverzoek kan dan sneller leiden tot actie, omdat de gemeente binnen een bepaalde termijn moet laten weten of zij wel of niet gaat handhaven.

---

<sup>21</sup> Een gefingeerde naam.

<sup>22</sup> Een gefingeerde naam.

Peter<sup>23</sup> klaagt bij de ombudsman omdat een in 2022 omgewaaide en verwijderde boom na ruim drie jaar nog steeds niet is herplant, ondanks herhaalde verzoeken en toezeggingen van de gemeente. De omgevallen boom liet een diep gat achter, dat jarenlang onbeheerd bleef en waarin huisvuil werd gegooid. Hoewel de gemeente in meerdere plantseizoenen beloofde de boom te herplanten, werden deze toezeggingen telkens uitgesteld. Uiteindelijk gaf de gemeente aan dat er eerst onderzocht moest worden of herplanting überhaupt mogelijk was, zonder verdere duidelijkheid te bieden. De klachtbehandeling richtte zich enkel op de veiligheidssituatie en stelde dat het ontstane gat geen gevaar opleverde. Peter benadrukte dat het gat slechts provisorisch was dichtgemaakt en dat er geen sprake is van een "tuintje", zoals de gemeente beweerde. De ombudsman concludeert dat de gemeente niet alleen eerder en duidelijker had moeten communiceren over de vertragingen en de complexiteit, maar ook dat toezeggingen niet zomaar kunnen worden ingetrokken zonder uitleg. Zelfs bij uitbesteed werk blijft de gemeente verantwoordelijk voor heldere en tijdige informatie aan bewoners.



### 3.4 Overig

#### Melden met vertrouwen, een onderzoek naar integriteitsmeldingen in gemeente Amsterdam. (Ombudsman, november 2025)

De ombudsman startte een onderzoek uit eigen beweging naar aanleiding van klachten over meldingen bij integriteitsmeldingen, met name bij meldingen van grensoverschrijdend gedrag zoals discriminatie, pesten en intimidatie. De ombudsman constateert ernstige tekortkomingen in het meldsysteem. De ombudsman concludeert dat de gemeente Amsterdam vastloopt bij de behandeling van sociale integriteitskwesties. Melders ervaren lange doorlooptijden, minimale communicatie en een gebrek aan steun. De medewerkers die melden krijgen vaak geen terugkoppeling, en de vervolgstappen blijven onduidelijk. Dit vergroot de sociale onveiligheid en ondermijnt het vertrouwen in het integriteitsbeleid. Ook blijkt het onderzoeksprotocol ongeschikt te zijn voor sociale integriteitsmeldingen, omdat het te formeel en weinig mensgericht is. Sociale integriteitsmeldingen vragen om een laagdrempelige, empathische en transparante aanpak. Hij doet een aantal aanbevelingen om dit proces te verbeteren.



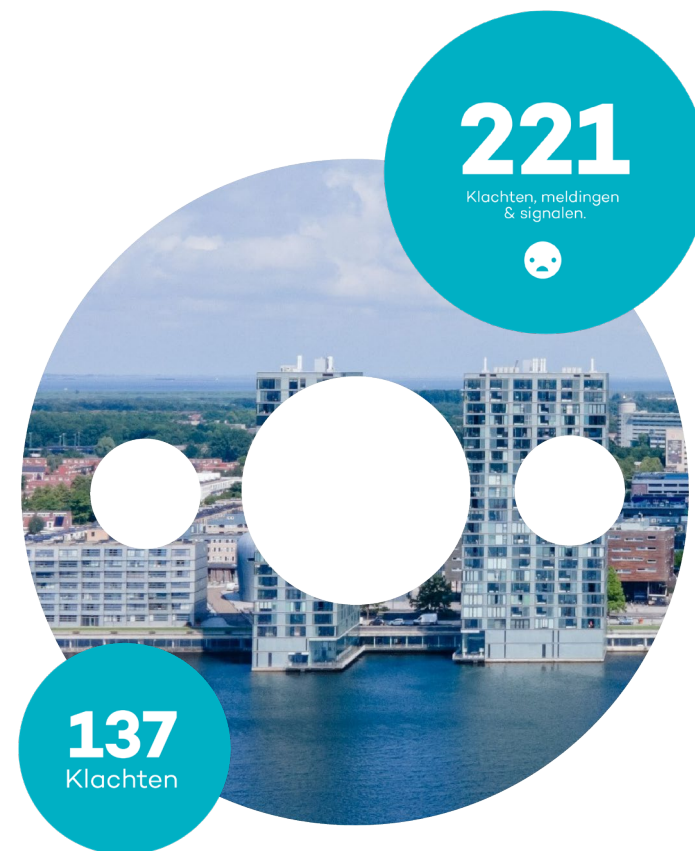
**Observaties  
per gemeente.**

# 4. Observaties per gemeente

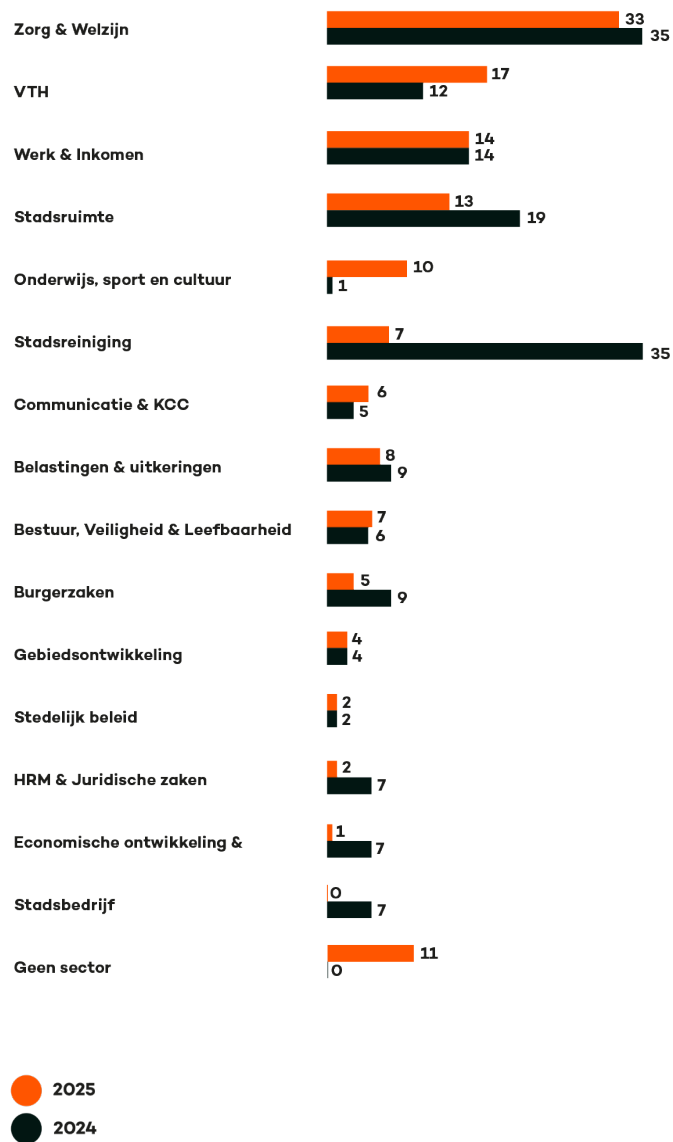
## 4.1. Almere

### Cijfers

In 2025 ontving de ombudsman 221 klachten, signalen en meldingen over de gemeente Almere.<sup>24</sup> Het totaal aantal klachten betrof 137. Dit is een daling ten opzichte van 2024, toen gedurende het hele kalenderjaar totaal 170 klachten binnenkwamen. In 2023 lag het aantal klachten uit Almere met 116 overigens wel lager. De grafiek hieronder laat het aantal klachten per afdeling zien. Verreweg de meeste klachten (zo'n 25%) gingen over de afdeling Zorg & Welzijn. Ook in 2024 kwamen er relatief veel klachten over deze afdeling binnen. Een sterke daling in het aantal klachten zien we bij de afdeling Stadsreiniging: in 2024 goed voor zo'n 20% van de klachten, nu slechts 6%. In zijn algemeenheid heeft de ombudsman in 2025 meer klachten binnen het sociaal domein ontvangen dan binnen het fysieke domein.



<sup>24</sup> Het gaat in totaal om 137 klachten en 84 'overige contacten'.



NB: Over de afdelingen die in de grafiek niet genoemd worden kreeg de ombudsman geen klachten binnen. De ombudsman ontving uit Almere in 2025 ook zes klachten die niet de gemeente betroffen, maar een andere instantie (zoals politie, woningcorporatie of aannemer). Die klachten zijn in bovenstaande grafiek niet meegenomen.

### Geen ombudsmanonderzoek: eerste lijn, behandeling afwachten of niet bevoegd

Veel klachten, totaal 45, bleken nog niet door de gemeente of instantie zelf te zijn behandeld. De ombudsman stuurt deze verzoekers door voor eerstelijns klachtbehandeling door de gemeente of de betreffende zorgaanbieder. Van 15 verzoekers is hun klacht of bezwaarschrift al in behandeling en loopt de termijn nog. De ombudsman verzoekt hen de behandeling eerst af te wachten. Tot slot waren er circa 30 klachten die de ombudsman niet in behandeling kon nemen omdat de verzoeker geen stukken aanleverde, de klacht weer introk, de juridische route koos, of omdat de ombudsman niet bevoegd was (deze klachten betroffen bijvoorbeeld het algemene beleid, een schadeclaim of een instantie waarover wij niet bevoegd zijn) of omdat de ombudsman geen aanknopingspunten zag voor onbehoorlijk handelen.

### Ombudsmanonderzoek of een interventie?

In 37 klachten heeft de ombudsman geïntervenieerd en/of onderzoek gedaan. Acht keer betrof dit een klacht die al bekend was bij de gemeente, maar niet binnen de termijn of onvoldoende was behandeld. De gemeente is dan bijvoorbeeld niet inhoudelijk op de klacht ingegaan, heeft de klacht alleen telefonisch (en niet ook schriftelijk) behandeld of heeft deze (te) summier behandeld. In deze gevallen heeft de ombudsman de gemeente verzocht om de klacht alsnog behoorlijk te behandelen. In andere klachten deed de ombudsman korte interventies om het probleem van de inwoner op te lossen. Voorbeelden zijn het verzoek aan de gemeente om (telefonisch) extra uitleg te geven of verzoeker te koppelen aan de juiste afdeling. In 22 klachten heeft

de ombudsman onderzoek gedaan, door dossieronderzoek, schriftelijke vragen aan de gemeente te stellen en/of door middel van gesprekken. In vijf gevallen oordeelde de ombudsman dat hij geen aanwijzingen zag voor onbehoorlijk handelen door de gemeente. In de andere zaken ziet de ombudsman verbeterpunten voor de gemeente: zij had bijvoorbeeld proactiever moeten handelen, zorgvuldiger moeten communiceren, moeten letten op haar doorzendplicht en een afwijzing schriftelijk moeten opstellen. Van tien zaken loopt het onderzoek nog, waardoor de ombudsman daarover in deze jaarrapportage nog geen inhoudelijke uitspraak kan doen.

---

<sup>25</sup> Een gefingeerde naam.

Mevrouw Aydin<sup>25</sup> heeft via de Wmo al jaren een scootmobiel. Onlangs heeft zij een nieuwe ontvangen, die maar 12 km/uur kan terwijl haar vorige 16 km/uur ging. Mevrouw Aydin rijdt flinke afstanden met haar man, die fietst. De heer Aydin is hartpatiënt en moet van de arts dagelijks fietsen en liefst niet alleen. Het echtpaar gaat daarom altijd samen. Sinds haar nieuwe scootmobiel kan mevrouw Aydin haar man en het verkeer niet meer goed bijhouden, wat gevaarlijke situaties oplevert. Ze wil daarom graag dat de snelheidsbegrenzer wordt aangepast naar 16 km/uur. In de klachtbehandeling hierover beroept de gemeente zich op een nieuwe beleidsregel, die maximaal 12 km/uur voor Wmo-scootmobiel voorschrijft en waarop geen uitzonderingen gemaakt zouden kunnen worden. De gemeente schrijft dat mevrouw Aydin via een persoonsgebonden budget (PGB) een nieuwe scootmobiel kan aanschaffen die wel harder kan. Dit vindt mevrouw Aydin zonde, omdat haar huidige scootmobiel net nieuw is en verder naar tevredenheid functioneert. De ombudsman checkt bij de gemeente of het technisch mogelijk is om de snelheidsbegrenzing aan te passen en of de verzekering en garantie dan nog van kracht blijven. Hij acht het onnodig ingewikkeld om mevrouw Aydin via een PGB een nieuwe scootmobiel te laten aanschaffen terwijl er een eenvoudigere, snellere en goedkopere oplossing voorhanden is – namelijk het afwijken van de beleidsregel en verhogen van de snelheidsbegrenzing van de huidige scootmobiel. De ombudsman vraagt de gemeente dit, gezien de specifieke omstandigheden van het echtpaar Aydin, nogmaals te overwegen. Na een huisbezoek besluit de gemeente om de gevraagde aanpassing van de snelheid alsnog toe te kennen.

## Thema's

Opvallend is het hoge aantal klachten over de afdeling Zorg & Welzijn. Er kwamen verschillende klachten binnen rondom het thema wonen: (dreigend) dakloze gezinnen, ontevredenheid over een toegewezen woning, lange wachttijden voor een woning ondanks een urgentieverklaring, zorgen over de woningnood en een inwoner die verwijderd was van de woning-wachttijst. Andere klachten gaan over Wmo-voorzieningen: over een scootmobiel, huishoudelijke hulp die wordt geweigerd of de stopzetting van persoonsgeboden budget voor zorg en/of ondersteuning.

Drie klachten kwamen van gedupeerden van de toeslagenaffaire: zij vinden het onterecht dat de DUO-schulden van gedupeerde jongeren niet worden kwijtgescholden of zijn het oneens met de beëindiging van hun brede ondersteuning. Over deze DUO-schulden heeft de kinderombudsman, samen met de andere lokale kinderombudsmannen, inmiddels een [rapport](#) uitgebracht en landelijk aandacht gevraagd voor deze problematiek.

Een ander rapport dat de kinderombudsman over een Almeerse kwestie uitbracht betrof het verdwijnen van speeltoestellen bij het Slagwerkpad in 2024.

Bewoners vroegen de kinderombudsman om hulp omdat zij niet tevreden waren over de wijze waarop de gemeente hun klachten over deze actie had behandeld. Zij voelden zich in 2024 overvallen door het weghalen van de speeltuin op het Slagwerkpad. In hun ogen waren zij onjuist geïnformeerd over het herinrichten en uitfaseren van speeltuinen in hun buurt. Op basis van ontvangen informatie verkeerden de bewoners in de veronderstelling dat er aan hun speeltuin niets zou wijzigen, waardoor zij geen gebruik hebben gemaakt van hun recht op inspraak. Bewoners vonden het niet terecht dat de gemeente vervolgens had besloten om een speeltoestel terug te plaatsen maar niet de kosten van het beheer ervan op zich wilde nemen. De kinderombudsman heeft de gemeente vragen gesteld over het proces en de communicatie voor én na het weghalen van de speeltoestellen. Daarnaast wilde zij weten hoe het verwijderen van speeltoestellen zich volgens de gemeente verhoudt tot het recht van kinderen om te kunnen spelen en bewegen, op veilige plekken dicht bij huis, zoals bepaald in het Internationale Verdrag voor de Rechten van het Kind (IVRK). In haar [rapport](#) concludeert de kinderombudsman met instemming dat de gemeente besloten heeft één speeltoestel terug te plaatsen en te beheren. Zij constateert echter ook dat bewoners onjuist door de gemeente zijn geïnformeerd en dat bewoners onvoldoende zijn meegenomen in het traject. Hiervoor heeft de gemeente haar excuses aangeboden. Voorts ziet de kinderombudsman dat kinderen niet actief zijn betrokken bij de herinrichting van de speeltuin, terwijl het juist hún belangen betreft: zij maken gebruik van de speeltuin en weten het best wat aansluit bij hun wensen en behoeften. Door kinderen niet actief te betrekken heeft de gemeente steken laten vallen. De kinderombudsman heeft de gemeente aanbevolen om kinderparticipatie integraal onderdeel te maken van de

Participatieverordening. De gemeente liet in haar bestuurlijke reactie weten de aanbevelingen van de kinderombudsman ter harte te nemen en deze mee te nemen in een evaluatie.

Verder ontving de ombudsman signalen over de kwaliteit van de dienstverlening van het aanvullend openbaar vervoer en zorgen rond de bezuinigingen op de jeugdzorg en de Wmo. Ook komen bejegeningklachten, waarbij inwoners zich onheus bejegend voelen door een wijkteammedewerker of een chauffeur van een vervoersvoorziening, met enige regelmaat bij de ombudsman binnen. De thematiek van de klachten over de afdeling Zorg & Welzijn is hiermee zeer breed.

### **Klachtbehandeling**

De ombudsman ziet meerdere klachten en signalen voorbijkomen waarbij de gemeente klachten en bezwaren niet tijdig behandelt. In een aantal gevallen hoort de inwoner helemaal niets op zijn of haar klacht. Het binnen de termijnen behandelen van verzoeken van inwoners blijft hiermee een punt van aandacht. De ombudsman is ervan op de hoogte dat de gemeente met

betere overzichten en rappelijsten tracht om klachten vaker binnen de termijn te behandelen en moedigt dat aan. Daarnaast hebben we een aantal casussen gezien waarin inwoners graag een schriftelijke klachtbehandeling of beantwoording op hun vragen wilden, in plaats van telefonisch. We vinden het goed dat de gemeente inzet op het bellen en informeel spreken van inwoners, maar adviseren wel om altijd te checken of daarna (ook) nog een schriftelijke terugkoppeling gewenst is.

## Ombudsactiviteiten in Almere

Maandelijks	<b>Inlooppreekuur</b> Maandelijks spreekuur in De Nieuwe Bibliotheek Almere (elke laatste woensdag van de maand van 10:00 tot 12:00 uur).
4 februari	Publicatie rapport 'Op glad ijs: Mensenrechten onder druk bij veiligheidsonderzoeken'
10 februari	<b>Ombudsman aanwezig bij bijeenkomst 'Informeel leiders'</b> Door de gemeente georganiseerde bijeenkomst voor informele leiders die actief zijn in de Almeerse samenleving en buurten. De gemeente gaat met hen in gesprek over wat er in de gemeenschappen speelt, wat hen bezighoudt, waar zorgen zitten, waar zij kansen zien, hoe mensen elkaar helpen, welke dingen goed werken en welke niet. Met de input wil de gemeente aan de slag om haar dienstverlening te verbeteren. De ombudsman is als toehoorder aanwezig.
11 februari	<b>Bijeenkomst 'Meekijken in de moskee: hoe ver mag surveillance gaan?'</b> Discussieavond bij de Balie in Amsterdam naar aanleiding van rapport 'Op glad ijs', met o.a. de ombudsman en de burgemeester van Almere. De bijeenkomst is <a href="#">hier</a> terug te zien.
20 februari	<b>Kwartaloverleg ombudsman &amp; centrale klachtcoördinatie</b> Vierjaarlijks overleg tussen de ombudsman en de centrale klachtcoördinatie van Almere over hoe de klachtbehandeling gaat, rode draden in de casuïstiek en de samenwerking tussen de ombudsman en de gemeente.
27 maart	Gemeenteraad in gesprek met de ombudsman over rapport 'Op glad ijs' De raadsvergadering is <a href="#">hier</a> terug te zien.

10 april	<b>Rondetafelgesprek over casus dreigend dakloze jonge moeder</b> De kinderombudsman gaat met de gemeente in gesprek over de casus van een jonge moeder die dakloos dreigde te raken. Zie meer informatie onder het kopje 'Casuïstiek'.
17 april	<b>Rondetafelgesprek over casus woningzoekers</b> De ombudsman organiseert een gesprek met (input van) de betrokken partijen rondom een vastgelopen casus van een woningzoekend gezin. Zie meer informatie onder het kopje 'Casuïstiek'.
8 mei	<b>Reflectiegesprek met Werk &amp; Inkomen over maatwerk</b> In gesprek met de afdeling Werk & Inkomen over rode draden in casuïstiek die de ombudsman voorbij ziet komen. De ombudsman ontving meerdere zaken waarbij het mis ging bij het aanvragen, toekennen of juist beëindigen van een uitkering of bijzondere bijstand. Tijdens het gesprek reflecteren we samen met de gemeente op hoe zij met deze zaken omgaat, wat ons opvalt, wat goed gaat en wat beter kan en hoe maatwerk op een goede manier toegepast kan worden. Naar aanleiding van het gesprek wil de afdeling het bieden van maatwerk extra aandacht geven. In het najaar organiseert zij de maand van het maatwerk, met verschillende bijeenkomsten rondom dit thema. De ombudsman zal daar ook een bijdrage aan leveren. Daarnaast bekijkt de afdeling of zij casuïstiek meer integraal kan bekijken (vaak is er samenhang met andere afdelingen binnen het sociaal domein). Momenteel wordt daarom onderzocht of de klachtbehandeling van Werk & Inkomen en Zorg & Welzijn samengevoegd kan worden in één team.

22 mei	Kwartaaloverleg ombudsman & centrale klachtencoördinatie
26 mei	Werkbezoek ombudsman aan klantcontactcentrum
19 juni	<p><b>Publicatie openingsbrief onderzoek naar speeltuin Slagwerkpad</b></p> <p>De kinderombudsman opent een onderzoek naar het verwijderen van speeltoestellen bij het Slagwerkpad, ondanks de toezegging van de gemeente dat deze behouden zouden blijven. Omwonenden stellen dat de kinderen de speeltoestellen missen en er zich nu onveilige situaties voordoen, omdat kinderen bij de busbaan of het water gaan spelen. De gemeenteraad heeft een motie aangenomen om de toestellen terug te plaatsen, maar het college stelt dat dit niet past binnen het vastgestelde beleid. De kinderombudsman onderzoekt de zaak en stelt de gemeente schriftelijke vragen.</p>
23 juni	Bestuurlijke bespreking jaarbeschouwing 2024 met o.a. de burgemeester, wethouder en gemeentesecretaris
30 juni	Overleg kinderombudsman en het MT Jeugd, Zorg en Welzijn
9 juli	Bemiddelingsgesprek tussen gemeente en verzoeker naar aanleiding van een klacht

21 aug	Kwartaaloverleg ombudsman & centrale klachtencoördinatie
4 sept	<p><b>Gemeenteraad in gesprek met de ombudsman en kinderombudsman over de Jaarbeschouwing 2024</b></p> <p>Korte presentatie van de jaarbeschouwing door de ombudsman en daarna ruimte voor raadsleden om daarover vragen te stellen.</p>
10 sept	Publicatie kinderombudsman rapport over het verdwijnen van speeltoestellen op het Slagwerkpad
30 sept	<p>Signaleringsoverleg Werk &amp; Inkomen_</p> <p>Overleg tussen de afdeling Werk &amp; Inkomen en maatschappelijke organisaties (waaronder de ombudsman) over de signalen die zij in de praktijk zien en over hoe de gemeente deze kan oppakken.</p>
12 nov	Kennismaking kinderombudsman met nieuwe wethouder Jeugdzaken
20 nov	Kwartaaloverleg ombudsman & centrale klachtencoördinatie
11 dec	Kennismaking kinderombudsman met nieuwe manager Zorg & Welzijn

*Op glad ijs, een onderzoek naar veiligheidsonderzoek bij moskeeën in Almere (Ombudsman, februari 2025).*

De ombudsman richtte zich in dit onderzoek op de vraag hoe de gemeente de opdracht heeft verleend aan het bedrijf NTA en hoe zij is omgegaan met de ethische en juridische risico's die daarbij spelen. Ondanks dat NTA het onderzoeksmateriaal vernietigde, kreeg de ombudsman een goed beeld van wat er is gebeurd. Hij onderzocht honderden interne ambtelijke notities en sprak met tientallen personen, waaronder ambtenaren, moskeebestuurders en juridische experts.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente aan de voorkant had moeten vaststellen of ze bevoegd was om een dergelijk onderzoek uit te voeren. Ook vindt de ombudsman dat de gemeente had moeten onderzoeken of grondrechten van mensen voldoende waren geborgd, wat in dit geval niet of onvoldoende is gebeurd. Door het onbehoorlijke handelen van de gemeente verloren moskeebesturen, die eerder samenwerkten met de gemeente, het vertrouwen. De ombudsman beveelt de gemeente aan om te reflecteren op wat er is gebeurd en hieruit lessen te trekken. De gemeente heeft excuses aangeboden en haar banden met de islamitische gemeenschap aangehaald.

## 4.2. Amstelveen

### Cijfers

In 2025 ontving de ombudsman 75 klachten, signalen en meldingen over de gemeente Amstelveen.<sup>26</sup> Het totaal aantal klachten betrof 41. Dat is een stijging ten opzichte van het jaar 2024 waarin 31 klachten zijn ontvangen. Voor een goede vergelijking is in onderstaande grafiek het aantal zaken per afdeling in de jaren 2024 en 2025 opgenomen.



<sup>26</sup> Het gaat in totaal om 41 klachten en 34 'overige contacten'.



In 2024 zijn 24 klachten als eerstelijns klacht geregistreerd. De overige zes klachten zijn als tweedelijns klacht in behandeling genomen. In 2025 zijn 26 klachten niet inhoudelijk behandeld en als eerstelijns klacht geregistreerd. Er zijn 15 klachten als tweedelijns klacht in behandeling genomen. Er is ruim een verdubbeling van tweedelijns klachten ten opzichte van 2024. De toename bij de tweedelijns klachten zit met name bij klachten over Sociale Voorzieningen en Jeugd & Samenleving. De toename in klachten ziet vooral op de wooncrises en het vinden van een passende woning en op complexe zaken in de (jeugd)zorg waarbij de samenwerking tussen instanties en/of met bewoners stagneert. Opvallend is ook dat er ten opzichte van vorig jaar minder klachten met betrekking tot veiligheid en handhaving zijn behandeld.

*NB: De optelsom van het aantal klachten per afdeling komt niet altijd overeen met het totaal aantal geregistreerde klachten. Dit wordt veroorzaakt door dubbelstellingen (bijvoorbeeld klachten die meerdere afdelingen raken) en klachten waarbij geen specifieke afdeling is toegekend.*

## Opvallende thema's en ombudsactiviteiten in Amstelveen

31 maart	Bezoek ombudsman en onderzoeker aan klantcontactcenter van de gemeente
22 juli	Reflectiegesprek n.a.v. een zaak waarin de ombudsman de gemeente heeft aanbevolen om door middel van maatwerk de invorderingskosten voor de betrokken burger te schrappen. Na dit gesprek blijven de ombudsman en de gemeente van standpunt verschillen.
4 september	Bespreking rapport Veilig Thuis met kinderombudsman

Hieronder staan de belangrijkste rode draden die zijn vastgesteld op basis van de behandelde zaken.

### Woningnood en wachttijden voor huisvesting

In meerdere casussen speelt de schaarste aan beschikbare woningen een centrale rol. Zowel voor mensen met een lange inschrijvingstijd, statushouders, als jongeren in kwetsbare situaties is het vinden van passende huisvesting een groot probleem. In deze gevallen is de ombudsman benaderd vanwege de lange wachttijd op een passende woning terwijl de behoefte en noodzaak daaraan groot is. De casussen benadrukken het belang van samenwerking tussen verschillende instanties (zoals gemeenten, COA, jeugdhulporganisaties en andere hulpverleners) om tot een oplossing te komen. Woningnood, kwetsbaarheid, en de noodzaak van maatwerk en samenwerking zijn terugkerende thema's in de casussen.

<sup>27</sup> Een gefineerde naam.

Alp<sup>27</sup> dient een klacht in bij de ombudsman vanwege de lange wachttijd voor huisvesting voor hem als nieuwkomer (statushouder) binnen de gemeente Amstelveen. Alp geeft aan dat hij al 15 maanden wacht op een woning en in de tussentijd op verschillende locaties bij familie en vrienden overnacht. Hij heeft een vaste baan en wil graag een vaste woonplek zodat hij een stabiel leven kan opbouwen. Alp benadert de ombudsman in de hoop dat het proces tot woningtoewijzing wordt versneld. Toevallig krijgt hij snel daarna een woning toegewezen, zonder verdere inmenging van de ombudsman.

### Complexiteit van hulpverlening en samenwerking

Er is sprake van complexe situaties waarbij meerdere partijen betrokken zijn, maar waar de samenwerking en afstemming niet altijd soepel verloopt. Dit is bijvoorbeeld het geval bij een zaak waar er onduidelijkheid is over de risico-inschatting en zorgbehoefte van een minderjarige, mede door tegenstrijdige visies van betrokken partijen. In een andere zaak komt één van de ouders de regels van een omgangsregeling niet na. De samenwerking tussen het Sociaal Team en andere instanties stagneert. De kinderombudsman onderzoekt de zaak nog. Kwetsbare groepen, zoals alleenstaande ouders, jongeren met zorgbehoeften en statushouders, hebben vaak behoefte aan maatwerk. De casussen laten zien dat deze groepen soms tussen wal en schip vallen door bureaucratische processen of gebrek aan passende ondersteuning.

Ahmed<sup>28</sup> verblijft in de opvang van het COA. Hij is statushouder en heeft toestemming voor gezinshereniging. De vergunning voor gezinshereniging (MVV) is drie maanden geldig. Ahmed staat al ruim anderhalf jaar op de wachtlijst voor een woning in de gemeente Amstelveen. De gemeente kan een gezinswoning toewijzen als de rest van zijn gezin in Nederland is aangekomen. Ahmed vertelt dat zijn gezin wegens medische omstandigheden van zijn vrouw nog in het buitenland verblijft. Hij geeft aan dat zijn vrouw kwetsbaar is en pas naar Nederland af wil reizen als hij een woning toegewezen heeft gekregen. Ahmed klaagt erover dat hij tot dusver geen woning toegewezen heeft gekregen. De ombudsman neemt contact op met de gemeente en het COA om de stand van zaken op te vragen. De ombudsman, het COA en de gemeente hebben vervolgens onderling contact. Allereerst zorgt het COA ervoor dat de vrouw bij aankomst een medische keuring krijgt om te bepalen of zij extra voorzieningen nodig heeft in de opvang, waar zij met de rest van het gezin een korte tijd zal verblijven tot er een woning beschikbaar is in Amstelveen. Ook voert de gemeente een gesprek met Ahmed om extra toelichting te geven over de stappen die genomen moeten worden. Door het gesprek en de toezegging van de medische keuring besluit het gezin vervolgens dat de vrouw naar Nederland kan afreizen. Dit duurt langer dan voorzien, door problemen met de paspoorten. Hierdoor komt de termijn van de MVV in gedrang. Uiteindelijk vormt dit geen probleem bij de IND. De ombudsman houdt de gemeente tussentijds op de hoogte van de stand van zaken zodat zij, zodra het gezin in Nederland herenigd is, de stappen voor het toewijzen van een woning in gang kan zetten. Anderhalve

maand na aankomst in Nederland, verhuist het gezin naar een woning in gemeente Amstelveen.

---

<sup>28</sup> Een gefingeerde naam.

## 4.3 Diemen

### De cijfers

In 2025 ontving de ombudsman 35 klachten, signalen en meldingen over de gemeente Diemen.<sup>29</sup> Het totaal aantal klachten betrof 17. Dit is een kleine stijging ten opzichte van het jaar 2024. In 2024 kwamen er 15 klachten binnen.

### Eerstelijnsklachten

Van de 17 klachten zijn er 11 eerstelijnsklachten. In deze zaken was de ombudsman nog niet aan zet of niet bevoegd. Van deze 11 eerstelijnsklachten hadden 2 klachten betrekking op het gemeentelijk beleid en de afwijzing van een schadevergoeding. Bewoners die hierover klagen, worden respectievelijk doorverwezen naar de mogelijkheid om een raadsadres bij de gemeente in te dienen of om een civiele procedure bij de civiele rechter te starten tegen de afwijzing van de schadevergoeding. De overige 9 klachten waren nog niet bij de gemeente ingediend of de klacht- of bezwaarprocedure was nog gaande. In deze zaken heeft de ombudsman verzoekers gewezen op de eerstelijnsprocedure, de zaak warm overgedragen of geadviseerd de lopende bezwaarprocedure af te wachten.

### Tweedelijnsklachten

Bij 6 klachten is het backoffice van de ombudsman betrokken geweest. In deze zaken was het niet altijd nodig om met de gemeente te schakelen. In 2 klachten zag de ombudsman geen aanleiding tot nader onderzoek. Dit kwam doordat de bewoner niet de benodigde documenten aanleverde of de ombudsman oordeelde dat de gemeente niet onbehoorlijk gehandeld had. In 2 klachten heeft de ombudsman onderzoek ingesteld door schriftelijke

<sup>29</sup> Het gaat in totaal om 17 klachten en 18 'overige contacten'.

vragen te stellen. In 1 klacht heeft op verzoek van de burgemeester een rondetafelgesprek plaatsgevonden. In een andere klacht trok de bewoner de klacht in.



### **Thema's**

Een kleine meerderheid van de eerstelijnsklachten had betrekking op het sociaal domein (6). Het aantal tweedelijnsklachten is gelijk verdeeld over het sociaal en fysiek domein (beide 3). Parkeren is het meest voorkomende thema in het fysieke domein. Hier kreeg de ombudsman 3 klachten over binnen. In het sociale domein gingen de meeste klachten over problemen met uitkeringen. Hier ontving de ombudsman 3 klachten over.

### **Fysiek**

In het fysieke domein gingen de meeste klachten over het thema Parkeren. De ombudsman ontving hierover 3 klachten. Deze klachten betroffen het niet kunnen verkrijgen van een parkeervergunning ondanks het ontbreken van een inpandige parkeerplaats, een geëscaleerde naheffingsaanslag na het invoeren van een onjuist kenteken en een naheffingsaanslag in een andere gemeente ondanks een gehandicaptenparkeerkaart en gehandicaptenparkeervergunning.

Verder hadden 2 klachten betrekking op overlast, waaronder burenoverlast en overlast veroorzaakt door gemeentelijk groen (een boom van de gemeente). Daarnaast ging 1 klacht over de afwijzing van een aansprakelijkstelling door de gemeente en 1 klacht over een langdurig proces van vergunningverlening.

Een Amsterdammer beschikt over een gehandicaptenparkeerkaart (GPK) en een gehandicaptenparkeervergunning. In Amsterdam kan hij met deze vergunningen overal gratis parkeren. Hij is dan ook onaangenaam verrast als hij in Diemen parkeert en vervolgens een naheffingsaanslag ontvangt. Aangezien iedere gemeente zelf bepaalt of gehandicapten overal gratis mogen parkeren, kan het voorkomen dat er toch parkeerbelasting moet worden betaald. De naheffingsaanslag is terecht opgelegd. De ombudsman sluit het dossier.

### **Sociaal**

In het sociale domein gingen de meeste klachten over het thema Inkomen. Hier ontving de ombudsman 3 klachten over. Deze betroffen een hulpvraag omtrent het omzetten van een gezamenlijke bijstandsuitkering naar een alleenstaande bijstandsuitkering, de afwijzing van een Bbz-uitkering of de vaste consulent.

Andere klachten gaan over een volgens bewoner onterecht huisbezoek, de afwijzing van een briefadres, het niet ontvangen van post omtrent minimahulp, het niet ontvangen van een plan van aanpak na een indicatie beschermd wonen en de afwijzing van een opleidingsvergoeding vanuit de brede ondersteuning.

In 1 klacht benaderde de gemeente en bewoner de ombudsman voor een bemiddelingsgesprek. Dit betrof een overlast zaak.

De zoon van een inwonster ontvangt een bijstandsuitkering. Vanaf het eerste kennismakingsgesprek ervaart mevrouw moeilijkheden met de vaste consulent; de uitkering wordt twee keer onterecht stopgezet en er is vaker sprake van miscommunicatie. Het stopzetten gebeurt zonder formeel besluit of waarschuwing. Na meerdere voorvallen dient mevrouw een klacht in bij de gemeente. De gemeente gaat in haar reactie niet in op alle kritiekpunten van mevrouw en sluit de klacht af door haar zoon een nieuwe consulent toe te wijzen. Mevrouw wendt zich tot de ombudsman, omdat zij niet op al haar vragen antwoord krijgt, er geen excuses worden aangeboden en er geen maatregelen worden genomen. De ombudsman neemt contact op met de gemeente en mevrouw. Naar aanleiding hiervan zijn er afspraken gemaakt en is de vrouw tevreden met de uitkomst.

### **Klachtbehandeling**

De ombudsman ziet dat de meeste klachten en bezwaren binnen de wettelijke termijnen behandeld worden. In twee klachten en in een bezwaarprocedure zijn de termijnen overschreden. De burgers die de ombudsman doorverwijst naar de gemeente voor de eerstelijnsklachtbehandeling, wenden zich niet opnieuw tot hem. De klachten lijken naar tevredenheid behandeld te worden. Ook na het wijzen op het afwachten van de bezwaarprocedure wenden burgers zich niet opnieuw tot de ombudsman. In twee klachten hebben burgers zich rechtstreeks gewend tot de ombudsman met een hulpvraag, nog voordat zij deze vraag bij de gemeente hebben neergelegd. De ombudsman verwijst burgers in deze gevallen naar de klachtenprocedure van de gemeente. In een klacht gaf een burger aan behoefte te hebben aan meer empathie in de vorm van excuses.

Dit miste in de klachtafhandeling. Hierdoor voelde burger zich niet gehoord. Daarnaast was ook niet ingegaan op alle punten die de burger had aangedragen. In andere klachtafhandeling is wel te zien dat de gemeente volledig reageert. Over het algemeen zijn er korte lijnen tussen de ombudsman en de gemeente. Zo wordt er soms ook buiten een klachtafhandeling om contact opgenomen voor advies.

Sinds 2021 verblijft de zoon van een inwonster van Diemen in een zorginstelling. De zoon loopt regelmatig weg van de zorginstelling waarna de vrouw hem tegen de afspraken in binnenlaat in haar woning. Buren maken meldingen, omdat zij geluidsoverlast ervaren als de zoon bij de vrouw is. Mede door de geluidsoverlast raakt de gemeente betrokken. De gemeente heeft het vermoeden dat de vrouw haar zoon bewust binnenlaat en stuurt een waarschuwingsbrief aan mevrouw. De vrouw ontkent het vermoeden van de gemeente en is het niet eens met de waarschuwingsbrief. Zij dient zowel een klacht in bij de gemeente als bij de ombudsman. De ombudsman geeft aan dat de klachtafhandeling bij de gemeente afgewacht dient te worden. Er volgt een gesprek tussen mevrouw en de burgemeester. Naar aanleiding hiervan trekt zij haar klacht in. Korte tijd later meldt de vrouw zich opnieuw bij de ombudsman, omdat zij graag een bemiddelingsgesprek wil. Tevens neemt de burgemeester contact op met de ombudsman, met vraag of deze mee wil denken over een oplossing voor haar zoon, mede omdat de gemeente geen directe verantwoordelijkheid heeft in de situatie. Hierna volgt een rondetafelgesprek.

## Ombudsactiviteiten in Diemen

14 januari	Bijpraatmoment burgemeester, gemeentesecretaris en ombudsman
15 april	Kennismaking kinderombudsman en beleidsadviseur Diemen; bespreking rapport Anders behandeld.
30 juni	Bespreking jaarbeschouwing ombudsman met burgemeester en gemeentesecretaris
30 juni	Ombudsman luistert mee bij KCC Diemen
3 november	Bespreking jaarbeschouwing kinderombudsman en wethouder
11 september	Bespreking jaarbeschouwing ombudsman in de gemeenteraad van Diemen
10 december	Kinderombudsman geeft key-note interview voor symposium Inclusief Onderwijs
18 december	Rondetafelgesprek over casus overlast



## 4.4 Landsmeer

### Cijfers

In 2025 ontving de ombudsman 6 klachten, signalen en meldingen over de gemeente Landsmeer.<sup>30</sup> Het totaal aantal klachten betrof 4. Eén klacht ging over een woningcorporatie waarbij de ombudsman niet bevoegd is om deze klacht te behandelen. De twee andere klachten moesten eerst nog worden afgehandeld door de gemeente en de ombudsman was hier nog niet aan zet.

### Ombudsactiviteiten in Landsmeer

2 juni	Ombudsman luistert mee bij KCC
24 november	Bespreking jaarbeschouwing ombudsman met burgemeester en gemeentesecretaris



<sup>30</sup> Het gaat in totaal om 4 klachten en 2 'overige contacten'.

### **Casuïstiek uitgelicht**

Een man uit de gemeente Landsmeer heeft zich tot de ombudsman gewend. Hij gaf aan dat in zijn wijk een bord met een parkeerverbod is verwijderd bij een doodlopende straat. Hierdoor kunnen auto's daar nu parkeren, wat ertoe leidt dat bewoners niet goed van hun erf kunnen rijden of kunnen draaien in de straat. Volgens de man is de situatie gevaarlijk. Dit zou ertoe kunnen leiden dat hulpdiensten, zoals de brandweer en ambulance, moeilijk toegang hebben tot de aangrenzende woningen. Er is een bezwaarschrift ingediend, maar hierover is nog geen beslissing genomen. De ombudsman heeft de klacht warm overgedragen aan de gemeente Landsmeer. De gemeente behandelt de klacht nu via de eerstelijnsprocedure en zal de man informeren over het verdere verloop.

## 4.5 Ouder-Amstel

### De cijfers

In 2025 ontving de ombudsman 12 klachten, signalen en meldingen over de gemeente Ouder-Amstel.<sup>31</sup> Het totaal aantal klachten betrof 7. Deze gingen zowel over het fysieke als het sociale domein. In één klacht werd de verzoeker door de ombudsman eerst naar de gemeentelijke klachtbehandeling verwezen. Omdat hij niet tevreden is met de uitkomst legt hij de klacht, die over de markering van een gehandicaptenparkeerplaats gaat, opnieuw voor aan de ombudsman. Deze is nu aan zet en neemt de zaak in behandeling.



<sup>31</sup> Het gaat in totaal om 7 klachten en 5 'overige contacten'.

## Ombudsactiviteiten in Ouder-Amstel

23 juni	Kennismaking Ombudsman + Jaarbeschouwing 2024
23 juni	Ombudsman luistert mee bij KCC Ouder-Amstel
9 december	Kennismaking met de raad en de toelichting op het jaarverslag 2024

---

<sup>32</sup> Een gefingeerde naam.

## Casuïstiek uitgelicht

Cees<sup>32</sup> uit Ouderkerk aan de Amstel heeft sinds 2015 een gehandicaptenparkeerplaats (GPP). Al tien jaar ervaart hij problemen met zijn parkeervak. Volgens Cees is het parkeervak te klein om zijn bus van 5,60 meter goed te parkeren. Buren parkeren bovendien regelmatig deels in zijn parkeervak, omdat de belijning onduidelijk is nadat deze meerdere keren is overgeschilderd. Ook heeft Cees niet genoeg ruimte om zijn hulpmiddel veilig in en uit te laden. Daarom heeft hij hierover klachten ingediend in 2021, twee keer in 2022 en opnieuw in 2025. De gemeente heeft onlangs opnieuw geprobeerd de situatie te verbeteren door het parkeervak te markeren. Daarbij is de standaardlengte van 6 meter gebruikt. Cees blijft aangeven dat hij onvoldoende ruimte heeft om zijn bus in te parkeren. Medewerkers van de ombudsman zijn gaan kijken bij het parkeervak en erkennen dat inparkeren onmogelijk is als andere auto's dicht tegen de parkeerplek aanstaan. De ombudsman heeft met de gemeente gesproken over de visie van de gemeente. De gemeente neemt daarbij een oplossingsgerichte houding aan en belooft de ombudsman voor 1 mei 2026 met een voorstel te komen voor een oplossing.

## 4.6 Waterland

### De cijfers

In 2025 ontving de ombudsman 17 klachten, signalen en meldingen over de gemeente Waterland.<sup>33</sup> Het totaal aantal klachten betrof 11. In 2024 waren dit er 3. Van de 11 klachten handelden er 5 over het ruimtelijk domein, 5 over het sociaal domein en 1 over de bedrijfsvoering. Van de 11 klachten moesten er nog 4 in de eerste lijn worden afgehandeld.



<sup>33</sup> Het gaat in totaal om 11 klachten en 6 'overige contacten'.

## Ombudsactiviteiten in Waterland

3 april	de ombudsman heeft het stadhuis bezocht en bij het KCC meegeluisterd met binnenkomende telefoontjes.
4 juni	de ombudsman heeft met de Ombulance van 10:00 – 13:00 uur op de parkeerplaats in Marken gestaan om signalen op te vangen.
10 juni	brief aan het college (zie bijlage) met het verslag van het bezoek van 4 juni;
2 oktober	de ombudsman legt een bezoek af aan de gemeenteraad;
9 oktober	de ombudsman en de kinderombudsman hebben een gesprek met de burgemeester, de gemeentesecretaris en de klachtencoördinator inzake de jaarbeschouwing 2024.

## Casuïstiek uitgelicht

De ombudsman heeft uitgebreid gesproken met een bestuurslid van Stichting Eilandraad Marken. Deze luidde de noodklok over de verkrotting en leegstand van de mooiste historische huisjes van Marken; misschien wel van het land. Het gaat om gemeentelijke en/of rijksmonumenten die door speculanten worden gekocht die er vervolgens niet naar omkijken. Het bestuurslid wees erop dat de huisjes sterk achteruitgaan. De ene situatie gaat over het uitblijven van handhaving en een andere over het bestemmingsplan en de rol van de Provincie. De gemeente grijpt echter niet in. De ombudsman vraagt bij het college aandacht voor deze situatie.

Bewoners klagen over overlast door illegaal bewoonde pleziervaartuigen en afval rondom een speelplek. Deze zaak is overgedragen aan de gemeente voor eerstelijns klachtafhandeling.

Een echtpaar wilde een bouwvergunning voor de verbouwing van hun woning. Zij zijn daar naar eigen zeggen door de gemeente Waterland zo in tegengewerkt, dat zij de woning hebben moeten verkopen. Inmiddels zijn zij verhuisd. Het echtpaar wil graag een gesprek met de burgemeester, de gemeentesecretaris en de wethouder om terug te blikken op de gebeurtenissen. Via tussenkomst van de ombudsman vindt er een gesprek plaats dat voor alle partijen bevredigend was.

## 4.7 Zaanstad

### De cijfers

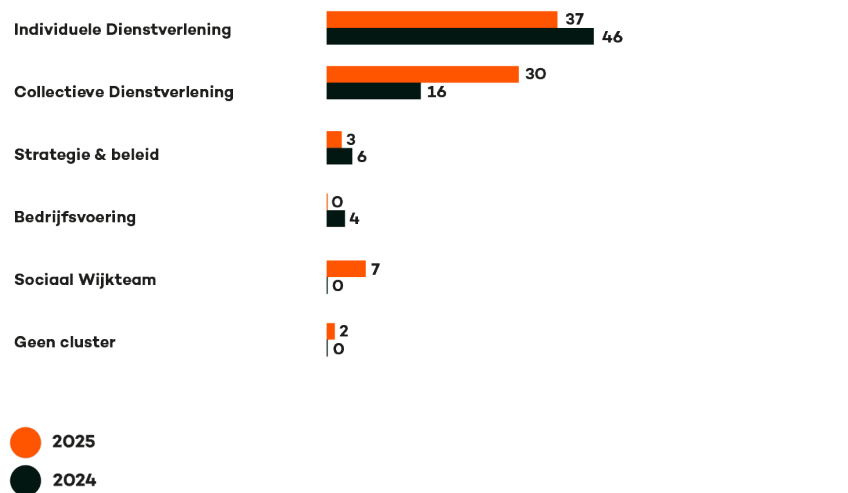
In 2025 ontving de ombudsman 142 klachten, signalen en meldingen over de gemeente Zaanstad.<sup>34</sup> Het totaal aantal klachten betrof 79. Dat is een stijging ten opzichte van het jaar 2024. Toen ontving de ombudsman in totaal 70 klachten. In 2023 lag dit aantal nog lager. In dat jaar kwamen er 59 klachten binnen uit de gemeente Zaanstad.

De ombudsman maakt binnen het bureau een onderscheid tussen klachten die gaan over het sociaal domein en het fysiek domein. In 2025 ontving hij 39 klachten over het fysiek domein en 43 klachten over het sociaal domein.

Dit is in lijn met 2024, toen domineerden klachten over uitvoering van sociaal beleid en maatschappelijke ondersteuning.



<sup>34</sup> Het gaat in totaal om 79 klachten en 63 'overige contacten'.



*NB: De optelsom van het aantal klachten per afdeling komt niet altijd overeen met het totaal aantal geregistreerde klachten. Dit wordt veroorzaakt door dubbeltellingen (bijvoorbeeld klachten die meerdere afdelingen raken) en klachten waarbij geen specifieke afdeling is toegekend.*

<sup>35</sup> Bijvoorbeeld omdat er of geen noodzakelijke aanvullende stukken werden aangeleverd of de klacht werd ingetrokken. In sommige gevallen blijkt de ombudsman niet bevoegd, onder andere vanwege het feit dat er een gerechtelijke procedure werd gestart.

### Geen ombudsmanonderzoek: eerste lijn, behandeling afwachten of niet bevoegd

Veel klachten, (ca. 85%) blijken nog niet door de gemeente of instantie zelf te zijn behandeld. De ombudsman stuurt deze eerstelijns klachten door naar de gemeente of de betreffende zorgaanbieder. Twee klachten bleken hulpvragen te zijn; deze droeg de ombudsman ook warm over aan de gemeente. Tot slot kon de ombudsman ca. 10% van de klachten om verschillende redenen niet in behandeling nemen of overdragen.<sup>35</sup>

### Ombudsmanonderzoek of interventie?

Er zijn 25 klachten door de ombudsman in behandeling genomen. Deels ging het om eerstelijns klachten waarbij de ombudsman een interventie heeft gedaan om het probleem van de inwoner op te lossen. Deels ging het om klachten waarbij de ombudsman tweedelijns onderzoek uitgevoerd heeft. Voorbeelden van interventies zijn het verzoek aan de gemeente om (telefonisch) extra uitleg te geven of verzoeker te koppelen aan de juiste afdeling en/of mee te denken met mogelijke oplossingsrichtingen. Ook voerde de ombudsman onderzoeken uit naar klachten. Hierbij deed de ombudsman dossieronderzoek, stelde hij schriftelijke vragen aan de gemeente en/of voerde hij gesprekken.

### Opvallende thema's

Wat opvalt in de grafiek is dat de meeste klachten gaan over het Cluster Individuele Dienstverlening. Het gaat om 37 klachten. Van de klachten over dit cluster gaan de meeste over Burgerzaken (8) en Uitkeringen (6). Het Cluster Collectieve Dienstverlening is goed voor 30 klachten, waarvan de afdeling Straattoezicht met 13 klachten het grootste deel vertegenwoordigt.

Verder valt op dat in 2025 meer klachten zijn binnengekomen over het Sociaal Wijkteam. Waar in 2024 geen klachten geregistreerd stonden over dit organisatieonderdeel, ontving de ombudsman er dit jaar 9 over het Sociaal Wijkteam en 2 over Jongerenloketten. Hierbij ging het met name om situaties waarbij inwoners waren vastgelopen en/of zorg nodig hebben. De ombudsman vervulde in deze zaken dikwijls een adviserende rol.

De ombudsman ziet dat er – net als in voorgaande jaren – zware, grootstedelijke problematiek speelt in Zaanstad. Dit is uitdagend in combinatie met de hoge werkdruk bij de gemeente. Verder merkt de ombudsman op dat gemeente Zaanstad een hoog percentage kwetsbare bewoners kent. Dit is te merken aan het type klachten dat de ombudsman behandelt. Een groot deel van de klachten die de ombudsman ontvangt bevat hulpvragen over o.a. zorg of maatschappelijke ondersteuning. Zo wordt de ombudsman benaderd door burgers die (dreigend) dakloos zijn. Of door burgers die op verschillende vlakken hulpbehoevend zijn en in de knel zitten, omdat het contact met de gemeente of het Sociaal Wijkteam niet loopt.

De gemeente Zaanstad heeft een centrale klachtencoördinatie. Het team dat verantwoordelijk is voor de klachtencoördinatie is tevens verantwoordelijk voor de afwikkeling van o.a. Woo-verzoeken. In 2024 en begin 2025 kampte dit team met een capaciteitstekort. Maar sinds halverwege 2025 is het team weer op sterkte. Dit ziet de ombudsman terug in de reactietijd op zowel eerstelijns klachten als op informatieverzoeken in de tweedelijns klachtenprocedure. Een positieve ontwikkeling.

### Publicatie persoonsgegevens in Zaanstad

In mei 2025 publiceerde gemeente Zaanstad een lijst met volledige namen, geboortedata en cliëntnummers van 26 personen die mogelijk bijstandsgelden moesten terugbetalen. De gemeente zette dit middel in vanwege haar vermoeden dat deze personen onterecht een uitkering zouden ontvangen en hiermee sprake zou zijn van fraude. Volgens de gemeente zijn deze personen niet meer bereikbaar. De publicatie was bedoeld om hen op te roepen zich te melden. De ombudsman is geschrokken van het nieuws en heeft daarover een gesprek gevoerd met de gemeente.

### Ombudsactiviteiten in Zaanstad

#### Maandelijks Inloopspreekuur

	Maandelijks spreekuur in het Stadhuis elke eerste donderdag van de maand van 16:00 uur tot 18:00 uur
21 januari	Reflectiegesprek psychische kwetsbaarheid van inwoners
5 februari	Evaluatie HvA Project Rechtvaardige stad
14 mei	<a href="#">Nieuwsbericht op website</a> Ombudsman noemt publicatie persoonsgegevens in Zaanstad zeer zorgelijk
26 mei	Gesprek met de Wethouder van o.a. Werk en Inkomen en manager Werk en Inkomen n.a.v. de publicatie persoonsgegevens van mei 2025
1 juli	Gesprek – <i>Lesson learned</i> en vertaling naar de praktijk
10 juli	Bijeenkomst ombudsman en Functionaris Gegevensbescherming van alle ombudsgemeenten Een lunchbijeenkomst op het kantoor van de ombudsman met alle FG's van de bij de ombudsman aangesloten gemeenten.

27 juli	Gesprek ombudsman en gemeente n.a.v. het rapport Follow the Money
31 juli	Ombudsman bezoekt het Klant Contact Centrum (KCC) van gemeente Zaanstad
9 september	Ombudsman en Kinderombudsman bespreken de Jaarbeschouwing van 2024 in de gemeenteraad
2 oktober	Bespreking Jaarbouwschouwing van 2024 De ombudsman en Kinderombudsman bespreken de jaarbeschouwing van de Ombudsman Metropool Amsterdam met de burgemeester en de gemeentesecretaris
9 oktober	Raadscommissie De ombudsman en kinderoombudsman bezoeken de raadscommissie van Zaanstad
19 november	Ombudsman en Consideratie vergaderen over de juridische wegging van de publicatie persoonsgegevens van mei 2025

## Casuïstiek uitgelicht

### Naheffingsaanslag door storting parkeerapp en -automaat

Selma<sup>36</sup>, een inwonster van de gemeente Zaanstad, bezoekt het inloospreekuur van de ombudsman. Selma werkt in de thuiszorg en bezoekt haar patiënten thuis. Tijdens de huisbezoeken betaalt ze met een parkeerapp voor het parkeren van haar auto. Op een dag werkte de parkeerapp niet vanwege een storting. Volgens Selma werkte een parkeerautomaat in de buurt ook niet. Door haar strakke werkschema had Selma geen tijd om te zoeken naar een andere parkeerautomaat en bezocht ze haar patiënt zonder parkeergeld te betalen. Hierdoor kreeg ze een boete van €81,90. Selma heeft bezwaar gemaakt tegen de boete, maar dit bezwaar is ongegrond verklaard. Tijdens de bezwaarprocedure is Selma niet gehoord, waardoor ze haar bezwaar niet heeft kunnen toelichten.

Selma denkt dat haar bezwaar meer kans van slagen had gehad als zij wel was gehoord. Daarom vraagt zij de ombudsman om te interveniëren, in de hoop dat de gemeente haar boete uit coulance intrekt. De ombudsman heeft de zaak voorgelegd aan de gemeente. Ondanks het feit dat het formele traject (bezwaar) is afgerond, stelt de gemeente zich welwillend op en onderzoekt de zaak opnieuw. Uit het onderzoek blijkt dat er die bewuste dag geen storting waren bij de betaalautomaten. Selma heeft ook geen bewijs kunnen aanleveren waaruit het tegendeel blijkt. Om deze reden ziet de gemeente geen aanleiding om de boete in te trekken. De ombudsman begrijpt de overweging van de gemeente, maar ziet in deze casus wel aanleiding om een aanbeveling te doen. Op de website ontbreekt namelijk informatie over het horen in de

bezwaarprocedure, terwijl er in dit geval een afwijking geldt ten opzichte van de hoorplicht zoals opgenomen in de Algemene wet bestuursrecht. In dit soort gevallen moet de bezwaarmaker namelijk zelf aangeven dat hij of zij gebruik wil maken van de mogelijkheid om te worden gehoord. De ombudsman beveelt de gemeente aan om deze informatie op de website te plaatsen, zodat bezwaarmakers correct en volledig worden geïnformeerd over het bezwaarproces. De gemeente heeft de aanbeveling intern besproken en overgenomen.

---

<sup>36</sup> Een gefingeerde naam.

## 4.8 Vervoerregio Amsterdam

### Cijfers

In 2025 kwamen er **3 klachten** binnen over de vervoerregio. Dat is er één minder dan in 2024. Eén klacht handelt over overvolle nachtbussen omdat festivalbezoekers vervoerd moeten worden. Een andere klacht gaat over het voornemen om tramlijn 3 op te heffen. De derde klacht gaat over het ontbreken van voelbare paaltjes voor halteaanwijzingen voor visueel beperkten op het busstation van Amsterdam Bijlmer/ArenA. Omdat de klachten nog in de eerste lijn moeten worden behandeld draagt de ombudsman deze warm over aan de Vervoerregio.

## 4.9 Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland

### Cijfers

In 2025 zijn, net als in 2024, **geen klachten** ontvangen over de Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland.



# Kinderombudsman.



## 5.1. Inleiding

Als kinderen of hun ouders een probleem met de gemeente of een gemeentelijke instelling hebben, dan kunnen zij terecht bij de kinderombudsman. Die kijkt dan of er een oplossing voor het probleem of klacht kan worden gevonden, bijvoorbeeld door met ambtenaren van de gemeente, scholen of hulpverleners in gesprek te gaan, óf door een onderzoek naar de klacht in te stellen. Bij de klachtbehandeling wordt eerst de mogelijkheid aan betrokken instanties geboden een klacht zelf naar behoren op te lossen. Net als de gemeentelijke ombudsman behandelt de kinderombudsman klachten in beginsel pas in tweede instantie. Maar als er een hulpvraag binnenkomt waarbij er direct iets moet worden geregeld voor een kind, dan zal zij direct ingrijpen via een passende interventie. Zoals in volgende casus:



Een advocaat wendt zich tot de kinderombudsman met de volgende hulpvraag:

Maria, een jonge moeder met drie kinderen verblijft al jaren in de noodopvang in Amsterdam, hoewel zij en haar ex-partner Adam een koopwoning op hun naam hebben staan. Maria en haar drie kinderen hebben er helaas nooit gewoond. Want vlak voordat zij er willen intrekken verlaat Adam haar voor een ander. Adam is met zijn nieuwe liefde Yasmin in de koopwoning getrokken. En samen hebben zij inmiddels twee jonge kinderen. Na een tijdje laat Adam aan Maria weten dat hij haar 'wil uitkopen' en de woning 'wil overnemen.' Dat blijkt echter niet mogelijk want het Openbaar Ministerie heeft beslag gelegd op de woning omdat Adam – vanwege een strafvervolgning – in het buitenland verblijft. Dit betekent dat Maria geen aanspraak kan maken op de koopwoning, maar ook niet op een sociale huurwoning. Zij is immers formeel 50% eigenaar van de koopwoning. Het Doorbraakteam, het Hypotheekteam, en het Team Huisvesting Kwetsbare Groepen van de gemeente Amsterdam hebben naar aanleiding van een interventie van de kinderombudsman er gezamenlijk voor gezorgd dat Maria en haar drie kinderen onder voorwaarden in een omklapwoning geplaatst worden. Met de afspraak dat als het koophuis met opbrengst voor Maria verkocht wordt, zij de omklapwoning zullen verlaten.

Een formele tweedelijns klachtbehandeling heeft in situaties zoals hierboven geschetst geen zin. Een gezin moet zo snel mogelijk worden geholpen en vaak lukt het met behulp van (gemeentelijke) instanties om via een interventie een passende oplossing te bewerkstelligen.

Naast het behandelen van klachten waarbij de kinderombudsman klachten toetst aan de behoorlijkheidsnormen, en het VN-Kinderrechtenverdrag, controleert zij of rechten van kinderen worden nageleefd.

## 5.2. Opkomen voor de rechten van kinderen

Op 20 november 1989 namen de Verenigde Naties in de Algemene Vergadering het Internationaal Verdrag voor de Rechten van het Kind (IVRK) aan. Hierin staan 54 kinderrechten, regels die er onder meer voor zorgen dat kinderen worden beschermd en zich veilig en gezond kunnen ontwikkelen. Nederland heeft het verdrag in 1995 ondertekend en zich daarmee verplicht om te zorgen dat wet- en regelgeving voldoet aan de eisen van het verdrag. Niet alleen op nationaal niveau maar ook decentraal. Ook gemeenten moeten in hun beleid en besluiten rekening houden met kinderrechten. Zo moeten zij ervoor zorgen dat kinderen kunnen meedoen en meepraten bij alle zaken die hen aangaan. Kinderen moeten worden gehoord. Niet als symbolisch vinkje achteraf maar als wezenlijk onderdeel van besluitvorming.

Het is onder meer de taak van de kinderombudsman om erop toe te zien dat de gemeente kinderrechten respecteert en stimuleert. Ook helpt zij kinderen en jongeren voor hun rechten op te komen. Zonder educatie en participatie kan onvoldoende recht worden gedaan aan de naleving van kinderrechten. In de praktijk blijkt dat kinderen zelf ook weinig weten over kinderrechten.<sup>37</sup> Dat

---

<sup>37</sup> Uit een peiling van State of Youth NL en het Kinderrechtencollectief Nederland blijkt dat 56% van kinderen in de leeftijd 12 tot 18 jaar niet weet dat zij speciale rechten heeft volgens het VN-Kinderrechtenverdrag.

moet veranderen. Want als kinderen op de hoogte zijn van hun rechten dan kunnen zij hier beter voor opkomen en participeren.

Niet alleen kinderen en jongeren zijn niet altijd bekend met de kinderrechten uit het Kinderrechtenverdrag, ook bij professionals of gemeenteambtenaren is de kennis van kinderrechten soms onvoldoende aanwezig. Hierdoor kan het gebeuren dat het belang van het kind niet altijd de eerste overweging vormt bij alle maatregelen die kinderen betreffen. Te vaak worden, als gevolg van schaarste of financiële prikkels, ten koste van kinderrechten, keuzes gemaakt. En dat leidt in de praktijk tot problemen op het gebied van huisvesting, jeugdhulp en onderwijs. De kinderombudsman vindt dat kinderrechten niet mogen worden gezien als bijzaak, maar als vertrekpunt. Zij schreef hierover op 25 juni 2025, samen met vier andere lokale kinderombudsmannen, [een opiniestuk in Binnenlands Bestuur](#). Kinderrechten moeten volgens de kinderombudsman *blijvend* onder de aandacht van instanties worden gebracht. Daarom pleit zij ervoor dat er expliciet aandacht aan wordt besteed in de tweejaarlijkse Amsterdamse *Staat van de Stad*. Zij roept de gemeente daarom op om in de komende monitor óók de stem van het kind mee te nemen.

Om de kennis over kinderrechten onder kinderen te (helpen) verbeteren bezoekt de kinderombudsman regelmatig scholen en bijeenkomsten waaraan kinderen en jongeren deelnemen. Ook heeft zij in Amsterdam Zuidoost een tweewekelijks spreekuur<sup>38</sup> waar kinderen, ouders en professionals terecht kunnen met vragen, signalen of klachten.

<sup>38</sup> Vanaf 2026 vindt het spreekuur maandelijks plaats bij de Oba Next in Zuidoost.

### **Kinderraad en de Jongeren adviesraad Amsterdam (JARA)**

Als 'beschermvrouw' van de Amsterdamse kinderraad schuift de kinderombudsman aan bij de bespreking van de uitgebrachte adviezen in de verschillende commissies van de gemeenteraad.<sup>39</sup> Ze wijst daarbij op het belang van het respecteren van kinderrechten in het algemeen en kinderp participatie in het bijzonder. En zij monitort of de overgenomen adviezen ook daadwerkelijk worden opgevolgd. Niet alleen bij de Amsterdamse (centrale) kinderraad maar ook bij de kinderraden van de stadsdelen sluit de kinderombudsman af en toe aan. Daarnaast zit zij in de jury van de verkiezing van de kinderburgemeester en de voorrondes van de Amsterdamse debatbattle in de Balie. Ook neemt zij deel aan de verkiezing van de Amsterdamse Klas van het Jaar.

De projectleider van JARA en de kinderombudsman hebben driemaal per jaar overleg over onderwerpen die JARA en de kinderombudsman bezighouden. Naar aanleiding van de publicatie van het rapport *Anders behandeld*, bracht de minister van BZK samen met de kinderombudsman in maart een bezoek aan het Pieter Nieuwlandcollege in Amsterdam. Op verzoek van de kinderombudsman schoof JARA én een lid van de Amsterdamse kinderraad aan bij het groepsgesprek over discriminatie en racisme. Begin december bezocht de kinderombudsman een bijeenkomst van JARA op de Stopera. Daarin vertelde zij over haar werk en over het belang van jongerenparticipatie.

### **5.3 Interventies en klachtbehandeling door de kinderombudsman**

In 2025 ontving de kinderombudsman bijna 400 (hulp)vragen, meldingen, klachten en signalen over jeugd-gerelateerde zaken.<sup>40</sup> In totaal zijn 113 klachten ingediend. Ruim een derde van deze klachten had betrekking op

---

<sup>39</sup> Ook heeft zij in 2025 met de kinderraad van stadsdelen Noord, Zuidoost en Zuid gesproken.

jeugdhulp en jeugdbescherming. En ongeveer een derde betrof huisvestingsproblematiek. Voorts betreft een deel van de overige klachten onderwijs gerelateerde zaken (leerplicht en leerlingenvervoer). Deze 'top-drie' van klachten (jeugdzorg, onderwijs en huisvesting) wordt hieronder nader beschreven. De kinderombudsman wil echter ook wijzen op signalen en meldingen van bewoners die te maken hebben met problemen rond scheidingen en omgang, schulden en armoede, psychiatrische problematiek en huiselijk geweld. Signalen die niet altijd tot een directe interventie of klachtbehandeling leiden, maar die wel een indicatie geven waarmee bewoners worstelen. Deze signalen en meldingen vormen, samen met alle klachten en hulpvragen die de kinderombudsman ontvangt, een basis voor structureel overleg met ketenpartners.

#### **5.3.1. Jeugdhulp en jeugdbescherming**

Ongeveer de helft van de klachten over jeugdhulp en jeugdbescherming gaat over onvolledige of onjuiste informatieverstrekking, gebrekkige motivering of onheuse bejegening. Volgens ouders zouden professionals partijdig zijn. Dat is met name het geval bij klachten die te maken hebben met (complexe) echtscheidingssituaties. Een ouder vindt dan dat zijn of haar kant van het verhaal onderbelicht blijft waardoor het contact met de kinderen niet of te weinig wordt hersteld (of er juist te veel contact is tussen de kinderen en de ex-partner). Er wordt ook geklaagd over een visie of oordeel in een (zorg)melding waarvan een ouder vindt dat die niet klopt, maar in de jeugdketen, aldus klagers, 'klakkeloos wordt overgenomen'. Hoewel iedere direct betrokkene zijn of haar visie mag laten toevoegen aan een lopend dossier, laat de uitvoeringspraktijk zien dat als een zaak eenmaal is overgedragen aan een andere instantie, het nauwelijks mogelijk is om er nog iets aan te veranderen.

<sup>40</sup> Er zijn uit de metropool gemeenten 267 meldingen binnengekomen op het meldpunt *Het is niet jouw (studie)schuld!*

De kinderombudsman vindt het belangrijk dat aan ouders wordt uitgelegd dat de overdracht (en bijbehorende analyse) van een dossier een momentopname is. En als er reden is om een visie bij te stellen, dan moet dat vóór de overdracht plaatsvinden. Idealiter wordt een bijgesteld beeld ook gedeeld met de (eerder) betrokken instanties. Dit om het gevoel van rechtvaardigheid, objectiviteit en vertrouwen in de keten bij ouders te vergroten. Ook de wijze waarop de balans tussen uitgaan van elkaars professionaliteit versus het doen van 'eigen onderzoek' het beste gevonden en behouden kan blijven, is een terugkerend thema tijdens reguliere overleggen met de ketenpartners.

Juist in tijden van schaarste<sup>41</sup> is het belangrijk om hierover met elkaar in gesprek te blijven en gezamenlijk, in rust en met overeenstemming, passende keuzes te maken. Dat laatste geldt ook voor het voeren van de regie in de jeugdketen. Welke organisatie wanneer aan zet is, is een terugkerend dilemma bij de kinderombudsman. Zij organiseert in complexe, vastgelopen zaken regelmatig rondetafelgesprekken om hierover met betrokken instanties van gedachten te wisselen. Hieronder een casus om de complexiteit in de jeugdketen te illustreren:

---

<sup>41</sup> Zoals eerder aangegeven is er een tekort aan onder andere financiële middelen, plekken, personeel, huisvesting en (openbare) ruimte.

Een kinderrechter neemt contact op met de kinderombudsman omdat zij zich zorgen maakt over Fatma<sup>42</sup>, een jonge vrouw die zij al jaren volgt. Fatma heeft een lange historie bij jeugdzorg. Sinds haar 6e staat zij onder toezicht en als zij 14 jaar is wordt zij in het kader van een machtiging uithuisplaatsing bij haar oma geplaatst. De oma blijkt echter niet over de benodigde opvoedkundige vaardigheden te beschikken en zorgt niet goed voor haar kleindochter. Fatma belandt in een instelling. Het doel is om naar begeleid wonen toe te werken. In de instelling komt de hulpverlening niet van de grond; er is geen sprake van wederzijds begrip en vertrouwen. Zodoende wordt er ook geen plan gemaakt voor haar toekomstige woonsituatie. Op het moment dat de kinderrechter zich tot de kinderombudsman richt is Fatma 18 jaar en meerderjarig. Er is geen bemoeienis in het gedwongen kader, want de ondertoezichtstelling is beëindigd vanwege het bereiken van de leeftijd van 18 jaar. Fatma staat nu nergens ingeschreven en verblijft op verschillende logeeradressen. Via Levvel wordt Fatma aangemeld bij de Centrale Toegang van de GGD. Maar na onderzoek blijkt er te weinig diagnostiek voor een Begeleid Wonen-indicatie te zijn. Fatma komt niet in aanmerking voor Begeleid Wonen. Ook bij andere instellingen komt zij niet in aanmerking voor een plek. Het gevolg is dat Fatma op verschillende adressen logeert en uit nood staat ingeschreven bij haar moeder. Dit, terwijl hun relatie daar volgens de betrokkenen professionals niet sterk genoeg voor is. Fatma bevindt zich in een kwetsbare positie en het proces loopt aan alle kanten vast. Voor (tijdelijke) voorzieningen wordt een inschrijving in de BRP van de gemeente vereist. Daarom is er een briefadres aangevraagd maar die wordt afgewezen om Fatma 'bij haar moeder buiten de stad woont'. De

<sup>42</sup> Een gefingeerde naam.

rechter vraagt de kinderombudsman om hulp om een bezwaarprocedure te voorkomen. Uiteindelijk lukt het om Fatma bij 'Eigen Kracht' onder te brengen om hopelijk binnen een half jaar haar zorgbehoefte in beeld te krijgen. De zaak wordt eveneens (warm) overgedragen aan het Jongerenpunt. De kinderombudsman houdt vinger aan de pols.



### **Ongewenste betrokkenheid, kwaliteit van dienstverlening en voortgang**

Het overige deel van de klachten in de jeugdketen gaat voornamelijk over de kwaliteit en voortgang van de hulpverlening. Ouders zijn het in deze gevallen vaak oneens met de werkwijze, analyses en conclusies en de betrokkenheid van instanties of experts. In deze gevallen wordt er wel gekeken in hoeverre de werkwijze helder is gecommuniceerd, op basis van welke stukken er besluiten genomen worden en hoe dat is gemotiveerd. Ook beoordeelt de kinderombudsman in hoeverre betrokkenen hun reactie hebben kunnen geven op de visie van de professionals.

### **Wachtnlijst voor wachtlijstbegeleiding**

Klachten over (gespecialiseerde) jeugdhulp die bij de kinderombudsman binnenkomen betreffen veelal de (te) lange wachttijden. Omdat er wachttijden zijn in de (tweedelijns) jeugdhulp én bij de Ouder- en Kindteams (hierna: OKT) moeten kinderen in feite dubbel zo lang wachten. Dit is een aanhoudend punt van zorg voor de kinderombudsman. En dan gebeurt het regelmatig dat als een kind eindelijk aan de beurt is, de hulpaanbieder zich genoodzaakt voelt het kind 'af te wijzen' omdat de problemen intussen zijn verergerd en de hulp niet meer passend is. De kinderombudsman ziet kinderen die van wachtlijst naar wachtlijst worden verplaatst en daardoor de hoop soms verliezen. Door lange wachttijden wordt momentum gemist, escaleren situaties en staan behandelaren bij een eventuele start van hulp al met 2-0 achter. Door schaarste op verschillende vlakken zal de (wachtnlijst)problematiek niet op de korte termijn zijn opgelost. In de tussentijd kan het helpen om gezinnen zo duidelijk mogelijk te informeren over de duur van de wachtlijst en eventuele alternatieven. En om in te zetten op goede wachtlijstbegeleiding en tussentijdse (informele of alternatieve) oplossingen.

### 5.3.2. Thuiszitters

Schaarste en lange wachttijden zien we niet alleen in de jeugdzorg. Ook in het speciaal onderwijs zijn de wachttijden lang. Soms kan het meer dan een jaar duren voordat er een plek beschikbaar komt. Het gevolg is dat veel kinderen (geoorloofd) langdurig thuis zitten. Vaak gaat het om kinderen die niet naar school gaan vanwege ziekte, het ontbreken van een passende schoolplek, of een bepaalde zorgbehoefte. Vanwege de wachtlijst voor hulp en een school die de kinderen niet de juiste begeleiding kan geven, vallen de kinderen uit. Er wordt dan gezegd dat 'zorg voorliggend' is. Het betekent in feite dat - tot er duidelijkheid is over de zorgvraag -, een kind al die tijd niet naar school kan. Op grond van het Kinderrechtenverdrag heeft ieder kind recht op zorg én onderwijs. Maar dat 'zorg voorliggend' zou zijn is op z'n minst opmerkelijk te noemen. Want er is geen hiërarchie in kinderrechten. Kinderenrechten gelden naast elkaar en niet ná elkaar. Om rechten van thuiszitters te waarborgen en hun toegang tot onderwijs en zorg te verbeteren is betere samenwerking tussen gemeenten, scholen en hulpverleners essentieel.

Reguliere scholen hebben over het algemeen moeite om leerlingen met extra zorgbehoefte van onderwijs te voorzien, niet alleen in de metropool Amsterdam maar in het hele land. De kinderombudsman ziet in klachten dat sommige scholen in het reguliere onderwijs (te) snel geneigd zijn een Toelaatbaarheidsverklaring voor het speciaal onderwijs (TLV) aan te vragen als een leerling in hun ogen een bovengemiddelde zorgbehoefte heeft. En ouders zijn het daar niet altijd mee eens en wenden zich met een hulpvraag tot de kinderombudsman:

---

<sup>43</sup> Een gefingeerde naam.

Ouders van de 10-jarige Jason<sup>43</sup> wenden zich tot de kinderombudsman. Jason is na een incident van de basisschool gestuurd vanwege problematisch gedrag. Maar na 6 maanden is er nog steeds geen zicht op onderwijs. De kinderombudsman heeft de zaak 'warm overgedragen' aan de afdeling Leerplicht van de gemeente Amsterdam. Behalve de overdracht heeft zij de ouders geadviseerd contact op te nemen met Onderwijs Consumenten Organisatie (OCO). OCO kan ouders als vertrouwenspersoon bijstaan. De kinderombudsman volgt de ontwikkeling en de uitkomsten van verschillende overleggen tussen ouders, leerplicht, schooldirectie en schoolbestuur. Uiteindelijk kan Jason naar tevredenheid van hemzelf en zijn ouders starten op een andere school.



Als een leerling wordt aangemeld heeft de school een onderzoeksplicht om te bepalen of het kind daar al dan niet met behulp van passende ondersteuning een plek kan krijgen. Dat is in theorie goed geregeld maar de praktijk is weerbarstig. Zo zien we dat wanneer er een TLV is afgegeven de school zelf kan onderzoeken hoe zij, mede door de met de TLV vrijgekomen middelen, de leerling in zijn of haar behoeften kan ondersteunen. Op het moment dat de school een leerlingenstop heeft, vervalt echter de onderzoeksplicht en kan de leerling direct worden afgewezen. Een leerling moet dan elders worden aangemeld. In klachten zien wij, vaker dan voorheen, dat een school die een leerling heeft verwijderd, geen zorgplicht heeft op het moment dat het kind bij een andere school wordt aangemeld. Maar als die school vervolgens de leerling niet aanneemt als gevolg van een leerlingenstop dan is niet duidelijk welke school aanspreekbaar is als het gaat om de schoolgang van het kind. Dit is ook het geval als ouders het niet eens zijn met een TLV.

Amsterdam voelt, mede gezien de wachtlijsten in de jeugdzorg, al langer de noodzaak om kinderen niet uit onderwijs te zetten als er zorgbehoeften zijn en deze in zogenoemde ontwikkelgroepen op te pakken. Er is inmiddels een aantal ontwikkelgroepen gestart op de voorschool. En gedurende de rest van het jaar is dit ook de bedoeling voor het (speciaal) basisonderwijs. Ook in Weesp wordt gekeken of een soortgelijke co-creatie tussen zorg en onderwijs mogelijk is. De kinderombudsman volgt de ontwikkelingen op de voet.

In Weesp speelt nog een ander probleem. Voorheen viel de stad onder regio Gooi- en Vechtstreek, een gebied waar het stelsel van (specialistische) jeugdhulp minder overbelast is en leerlingen met ontwikkelachterstanden sneller terecht konden voor hulp. De kinderombudsman ontving signalen dat reguliere basisscholen in Weesp, waarschijnlijk mede door het voorheen nog aanwezige zorgaanbod, snel(ler) geneigd zijn om leerlingen met een zorgbehoefte voor een TLV aan te melden en deze eerst van zorg te willen voorzien, vóórdát het onderwijs wordt voortgezet (onder het mom: zorg is voorliggend). Nu Weesp echter onder de gemeente Amsterdam valt en kinderen bij een zorgbehoefte op een wachtlijst terechtkomen, nemen zij voor een langere periode niet deel aan het onderwijs. Bijkomende complexiteit is dat de scholen nog moeten beslissen of zij willen overstappen naar het Samenwerkingsverband Amsterdam-Diemen of onderdeel willen blijven van Samenwerkingsverband Gooi- en Vechtstreek. Zolang dat besluit niet genomen is, kunnen er vanuit de beleidsafdelingen onderwijs van de gemeente Amsterdam geen afspraken gemaakt worden met de scholen in Weesp. Het zorgt ervoor dat bewoners in ingewikkelde situaties terecht kunnen komen waarbij de afstanden tussen thuisadres, school en het zorgaanbod ver uiteen liggen.

### 5.3.3. Dakloze gezinnen

De problematiek rond dakloosheid onder gezinnen in Amsterdam heeft veel aandacht, ook in de media. In de afgelopen jaren heeft de kinderombudsman op basis van casuïstiek onderzoek gedaan naar situaties rondom deze gezinnen en hierover op verschillende manieren bij instanties aan de bel getrokken. De problematiek neemt echter niet af, integendeel. Daarom besloot zij een rapport te schrijven met bevindingen en observaties. In het rapport [Zorgen voor dakloze gezinnen in Amsterdam](#), dat in september 2025 uitkwam, agendeerde de kinderombudsman een aantal inzichten dat vraagt om meer fundamentele herijking en herziening van het dak- en thuislozenbeleid en uitvoering. Op gemeentelijk en op rijksniveau.

Hoewel de gemeente Amsterdam zich inspant om dakloosheid te voorkomen en zelfs meer doet dan andere gemeenten door gezinnen noodopvang te bieden, laat het onderzoek zien dat rechten van kinderen in kwetsbare huisvestingssituaties ernstig onder druk staan. Dit, doordat ze op onveilige plekken verblijven, van bank naar bank hoppen, soms zelfs gescheiden van hun ouders. Kinderen hebben geen plek om huiswerk te maken of te kunnen spelen. Ouders zijn vaak emotioneel afwezig omdat ze in overlevingsstand staan. De gevolgen voor kinderen op korte en lange termijn zijn groot: van uithuisplaatsingen tot verslaving, mentale problemen, zoals depressie of trauma tot dakloosheid op latere leeftijd. In haar rapport pleit de kinderombudsman voor een brede praktische kinderrechtentoets. Hierin staan belangen van kinderen in probleemsituaties centraal, is meer oog voor vroegsignalering doordat de (grond)oorzaken van dakloosheid worden onderzocht; en wordt gekeken naar creatievere woonoplossingen. Via een praktische kinderrechtentoets kan de gemeente breed kijken om te doen 'wat nodig is'. Volgens de kinderombudsman ligt hier ook een belangrijke taak voor de rijksoverheid. Kinderen die geen regiobinding hebben vallen buiten de boot en leven soms onder omstandigheden die in strijd zijn met

het VN-Kinderrechtenverdrag. Een verdrag waaraan Nederland zich gecommitteerd heeft.

### 5.4 Jeugdparticipatie

Kinder- en jongerenparticipatie is een van de kinderrechten waar de kinderombudsman zich extra hard voor maakt. Niet voor niets schrijft het VN-Kinderrechtenverdrag voor dat kinderen en jongeren het recht hebben om mee te denken, mee te praten en mee te beslissen over belangrijke zaken die hen aangaan. Participatie draagt bij aan de ontwikkeling en het zelfbewustzijn van kinderen maar ook aan beleid dat (nog) beter aansluit op behoeften van kinderen. In het onderzoek naar het participatietraject rond een voetbalkooi in Amsterdam-West oordeelde de kinderombudsman in haar rapport [Buitenspel](#), dat zij in januari 2025 publiceerde, onder meer dat er bij het nemen van besluiten onvoldoende rekening is gehouden met de belangen van kinderen. Zij deed onder meer de aanbeveling om in het vervolg altijd met een participatieplan te werken. Het stadsdeel heeft in reactie op het rapport laten weten de aanbevelingen te omarmen. Het stadsdeel werkt voortaan standaard met een participatieplan waarin het belang van het kind wordt meegenomen.

Een groep bezorgde ouders in Amsterdam-West beklagde zich er bij de kinderombudsman over dat de gemeente, na vele klachten over geluidsoverlast op een pleintje, had besloten de daar aanwezige voetbalkooi te halveren. De ouders maakten zich zorgen over de besluitvorming rondom de inrichting van het plein, omdat het belang van kinderen daarin volgens hen onvoldoende was meegenomen. In het onderzoek stond de vraag centraal of de gemeente heeft gedaan wat bewoners in redelijkheid van haar mogen verwachten als het gaat om een participatietraject. Onderzocht is met welke relevante omstandigheden de gemeente rekening moest houden en welke overwegingen een rol van betekenis speelden bij de uiteindelijke

besluitvorming. Eveneens zijn ervaringen van omwonenden én de dilemma's van de gemeente in het onderzoek meegenomen. Uit het onderzoek bleek dat er bij de start van de participatie onvoldoende was onderkend dat er al sprake was van wantrouwen bij de (direct) omwonenden, dat de belangen van omwonenden gedurende het participatietraject onvoldoende waren geborgd én dat kinderrechten onder druk stonden. Er was bij het nemen van besluiten onvoldoende rekening gehouden met de belangen van kinderen. In haar rapport deed de kinderombudsman onder meer de aanbeveling in voorkomende gevallen altijd met een participatieplan te werken; ervoor te zorgen dat belanghebbenden, inclusief kinderen, actief worden betrokken bij het proces. Ook beval zij de gemeente aan om kinderparticipatie in beleid te verankeren (door kinderparticipatie integraal onderdeel te maken van de Participatieverordening); op zoek te gaan naar praktische oplossingen voor conflicten en overlast; én zich in te zetten om schijnparticipatie te voorkomen. De kinderombudsman constateerde met instemming dat de gemeente na intensieve gesprekken met de bewoners tot een duurzame oplossing is gekomen en maatregelen heeft genomen die ertoe leiden dat de geluidsoverlast afneemt en kinderen een fijne speelplek hebben.

### **5.5 Strijden tegen discriminatie en racisme**

Het eerdere rapport [Anders behandeld](#) dat de kinderombudsman in 2024 publiceerde maakte veel los. Kinderen lieten daarin zien hoe pijnlijk en ingrijpend discriminatie en racisme in hun leven zijn. Maar vooral ook wat zij nodig hebben om verandering te bewerkstelligen. Hun boodschap was duidelijk: het probleem ligt niet alleen bij hen, maar juist bij volwassenen, de overheid en de samenleving als geheel. Omdat de kinderombudsman wilde voorkomen dat hun stem slechts eenmalig wordt gehoord en daarna zou verstommen, besloot zij een vervolg in te stellen. Zij vindt het belangrijk dat signalen van kinderen serieus worden genomen. Ook wilde zij in het vervolg

de ideeën van de kinderen verder uitwerken om samen met professionals, bestuurders en beleidsmakers te onderzoeken hoe woorden kunnen worden omgezet in daden. In november 2025 publiceerde de kinderombudsman het rapport [Anders behandeld en nu?](#)

In dit vervolgrapport heeft de kinderombudsman zowel met professionals als met kinderen nagedacht over vragen als: wat is nodig om te kunnen normeren? Of en zo ja op welke wijze kunnen kinderen laagdrempelig hun ervaringen met discriminatie en racisme melden? Hoe wordt inclusief samenleven bevorderd? Als eerste moet er volgens de kinderen een stevige sociale norm tegen discriminatie worden gecreëerd. Discriminatie en racisme moeten worden begrensd en vooral volwassenen moeten hiertegen optreden en zich duidelijk uitspreken. Om effectief te kunnen normeren zijn echter handvatten nodig, wat vraagt om een actieve en leidende rol van de overheid. De gemeente zou, samen met kinderen, mogelijkheden moeten onderzoeken om een 'keurmerk' tegen discriminatie en racisme te ontwikkelen. Opdat verschillende partijen zoals scholen, sportclubs en andere relevante organisaties zich krachtig uitspreken tegen discriminatie en racisme. Dát draagt bij aan het normeren en maakt het onderwerp bespreekbaar, zichtbaar én herkenbaar voor kinderen. Voorts moeten kinderen hun ervaringen op meerdere plekken, laagdrempelig en vertrouwelijk kunnen melden. Daarna kan worden gekeken waar het verhaal van het kind effectief kan worden opgepakt. Discriminatie.nl zou daarbij toezicht kunnen houden op de meldingen en medewerkers van de laagdrempelige meldpunten kunnen opleiden. Expliciet aandacht moet er zijn voor de wens van kinderen die vinden dat de bij deze plekken werkzame professionals deskundig, herkenbaar én vooral betrouwbaar moeten zijn. Het gaat daarbij niet alleen om het vergroten van expertise maar ook om ervaringsdeskundigheid. Kinderen voelen zich veiliger bij iemand die op hen lijkt. Tot slot vindt de kinderombudsman het belangrijk dat de

[kinderrechtentoets](#) wordt verankerd in te ontwikkelen lokale regelgeving en beleid. Op die manier wordt inzichtelijk gemaakt welke kinderen extra hard geraakt worden door een nieuwe regeling of beleidsvoorstel.

### **5.6 Het is niet jouw (studie)schuld! Over KOT- gedupeerde jongeren**

Erkend gedupeerde jongeren uit het kinderopvangtoeslagschandaal ervaren grote belemmeringen met DUO-schulden. Dat zijn leningen die jongeren zijn aangegaan tijdens hun studietijd, vaak om bij te dragen aan het gezinsinkomen ten tijde van het Kinderopvangtoeslagschandaal. Bij brief van 25 maart 2025, verzochten vijf lokale kinderoombudsmannen de staatssecretaris van Financiën, de minister van OCW en directeur-generaal DUO, informatie te verschaffen over studieleningen en de opleidingsstatus van kinderen en jongeren die getroffen zijn door het toeslagenschandaal. In reactie op dit verzoek lieten betrokken bewindspersonen mede namens de directeur-generaal van DUO weten de gevraagde gegevens niet te kunnen leveren.<sup>44</sup> Vanwege deze teleurstellende reactie stuurden de lokale kinderoombudsmannen op 6 augustus 2025 een aanvullende brief. Daarnaast besloten zij eind september 2025 een meldpunt te openen. Dit was de start van een landelijke actie voor jongeren die slachtoffer zijn van het toeslagenschandaal en met DUO-schulden blijven zitten. Via diverse sociale media-kanalen en radiospotjes werden gedupeerde jongeren opgeroepen hun ervaringen te delen. In totaal 1875 jongeren gaven hieraan gehoor. Zij vertelden hoe het toeslagenschandaal hun studie en toekomst ontwricht heeft. Al jong werden zij (financieel) medeverantwoordelijk om de dreigingen vanuit de overheid het hoofd te bieden. Hen werd, zoals ook door de Parlementaire Onderzoekingscommissie Kinderopvangtoeslag werd erkend, *ongekend onrecht* aangedaan.

---

<sup>44</sup> Een in oktober 2025 aangenomen motie van het Tweede Kamerlid Van Nispen om de hoogte van DUO-schulden alsnog te inventariseren, legden de bewindspersonen naast zich neer.

De kinderoombudsmannen hebben de resultaten van het meldpunt gepubliceerd in het rapport [Het is niet jouw \(studie\)schuld!](#) De belangrijkste conclusies waren:

- Gedupeerde jongeren hebben twee keer zo vaak hoge DUO-schulden dan een gemiddelde student.
- Gedupeerde jongeren breken twee keer zo vaak hun opleiding af dan een gemiddelde student.
- De impact van het schandaal werkt nog steeds door in het leven van gedupeerde jongeren.

### **Een greep uit de aanbevelingen aan de overheid:**

De lokale kinderoombudsmannen vinden dat de overheid, die dit onrecht veroorzaakte, de gedupeerde jongeren moet helpen om hun toekomst weer positief tegemoet te zien. Dit kan bijvoorbeeld door DUO-schulden kwijt te schelden waarvan aannemelijk is dat ze door het toeslagenschandaal zijn ontstaan. Of door jongeren, die hun studie door het schandaal moesten afbreken, de mogelijkheid te bieden hun opleiding te hervatten zonder opnieuw schulden te moeten maken.

## 7. Bedrijfsvoering

### 7.1 Inleiding

Het bureau van de Ombudsman Metropool Amsterdam bestaat uit circa 23 medewerkers met aan het hoofd een ombudsman en plaatsvervangend ombudsman. Daarnaast is er een manager bedrijfsvoering. Net als in iedere organisatie heeft het bureau te maken met facilitaire dienstverlening, ICT en huisvesting. We lichten korte enkele aspecten toe. Voor een volledig overzicht over de financiën verwijzen we naar de jaarrekening en jaarbegroting, die separaat van het jaarverslag worden gepubliceerd op onze website.

### 7.2 Klein bureau, grote taak

De Ombudsman Metropool Amsterdam is de ombudsman voor 1.3 miljoen inwoners en ondernemers in de metropoolregio. Afgelopen jaar waren er tenminste 2942 contacten met ons bureau in de vorm van telefoontjes, mailtjes, brieven of spreekuurbezoeken. Dat is exclusief werkbezoeken, reguliere overleggen met klachtencoördinatoren van omliggende gemeenten of bestuurlijke overleggen. Met een team van circa 23 medewerkers wordt er op de best mogelijke manier, zo efficiënt als mogelijk en zo dichtbij als mogelijk, voor gezorgd dat inwoners en ondernemers die in de knel zitten met de gemeenten verder worden geholpen. En dat de gemeenten gestimuleerd worden om klachten zelf op te lossen en hun dienstverlening te verbeteren.

Onze medewerkers staan dagelijks veelvuldig in contact met verzoekers en de gemeenten. We zien dat het werk steeds complexer wordt: oplossen van klachten gaat vaak gepaard met verschillende afdelingen en dus meer betrokkenen. Door verminderde uitvoeringskracht zijn mensen vaker ontevreden over de dienstverlening van een gemeente (die vaak meer

systemisch is van aard, dan individueel per klacht) en het vertrouwen in de overheid is laag. De verwachting dat een ombudsman hun klachten kan oplossen is daarmee groter geworden, terwijl de aard van de problemen in het systeem (zeg beleid) is verweven.

Verzuim en langdurig uitval van medewerkers komt ook bij de ombudsman voor. Anders dan bijvoorbeeld de gemeente, kan de ombudsman minder eenvoudig minder doen om de werkdruk te verminderen. Door haar wettelijke taak, die voortvloeit uit de Algemene wet bestuursrecht (Awb), is zij gebonden aan het feit dat bewoners te allen tijde een klacht mogen indienen en dat deze in behandeling moet worden genomen. Met de komst van nieuwe wetgeving, zoals de Woo, brengt dat ook nadrukkelijk meer werkzaamheden met zich mee (zie 7.5).

We merken op dat ook bij andere lokale ombudsmannen de werkdruk toeneemt.

Als gemeentelijke ombudsman, Ombudsman Metropool Amsterdam, staan we dichtbij inwoners. Dat is een voordeel van een gemeentelijke ombudsman. De medewerkers van ons bureau doen hun werk met veel plezier en voelen een drive om te mogen bijdragen aan een verbetering van de dienstverlening. Niet altijd, maar soms lukt het, met tussenkomst van de ombudsman, om patronen in systemen te doorbreken en klachten in goede harmonie tussen gemeente en burger af te handelen. Dat levert uiteindelijk weer veel voldoening op.

### 7.3 Klachten over de ombudsman

In onze klachtenregeling staat beschreven hoe inwoners een klacht kunnen indienen over onze dienstverlening. Dit kan bijvoorbeeld gaan over onze telefonische bereikbaarheid, het persoonlijke contact of onze werkwijze.

De regeling is niet bedoeld voor situaties waarin iemand ontevreden is over een onderzoeksbeslissing. Dit betreft gevallen waarbij wij besluiten geen nader onderzoek te doen, een onderzoek afsluiten of wij een oordeel hebben gegeven.

In 2025 ontvingen wij zeven klachten over onze organisatie. Eén klacht ging over onvrede met het contact met de onderzoeker en is ongegrond verklaard. Een andere klacht betrof het overnemen van informatie van de gemeente en het afsluiten van de zaak zonder deze te controleren voor feitelijke onjuistheden bij de verzoeker. Deze klacht was gegrond. Daarnaast was er een klacht over het uitblijven van een reactie van een onderzoeker, die ongegrond werd verklaard.

De overige vier klachten betroffen een herzieningsverzoek en vielen niet onder deze regeling.

#### 7.4 Online

De ombudsman en kinderombudsman zijn goed zichtbaar. Zowel in de media als online. Zichtbaarheid is belangrijk om aan inwoners en ondernemers te laten zien wat we doen en waarom we dingen doen. Daarnaast maken we de ombudsman beter vindbaar. Onze [LinkedIn-pagina](#) en [Instagram-pagina](#) (@ombudsman\_metropool) worden goed bezocht. Ook onze [website](#) wordt steeds vaker bezocht.

**LinkedIn**  
+254 volgers

**1312**  
volgers

**Bezoekers website**  
+9703 bezoekers

**19.358**  
bezoekers

**Instagram**  
+35 volgers

**505**  
volgers

## 7.5 Wet open overheid (Woo)

Openbaarheid is een recht van de burger. De Wet open overheid (Woo) regelt dat iedereen een verzoek om openbaarmaking mag indienen. Deze Woo-verzoeken moeten binnen een wettelijk termijn van 4-6 weken worden afgehandeld, of er moet een termijnspraak met de verzoeker worden gemaakt.

### Passieve openbaarmaking

In 2025 zijn zes Woo-verzoeken en drie zienswijzen ingediend bij de ombudsman. De meeste van deze verzoeken zijn, in samenwerking met een extern bureau, binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Voor één Woo-verzoek en één zienswijze is een bezwaar- of beroepsprocedure bij de rechtbank ingediend, vanwege een verschil van inzicht tussen de verzoeker, belanghebbenden en de ombudsman over welke stukken openbaar gemaakt moeten worden.

### Actieve openbaarmaking

Het beleid bij de ombudsman is dat rapporten en rapportbrieven, jaarverslagen, jaarrekeningen per definitie (waar nodig, geanonimiseerd) op de website van de ombudsman worden gepubliceerd:

[ombudsmanmetropool.nl/publicaties](https://ombudsmanmetropool.nl/publicaties).

### Informatiehuishouding op orde

We hebben in 2025 enkele verbeteringen toegepast. Met de komst van een nieuwe website zijn per medio 2025 alle relevante afsluitvoorstellen/afgeronde klachten (zaakverslagen) gepubliceerd op onze website. Ook besluiten genomen in het kader van de Woo zijn gepubliceerd. Er is aan de nieuwe website ook een pagina toegevoegd met uitleg over de Woo en het indienen van een Woo-verzoek. Verder voorziet de nieuwe website in een verbeterde

zoekmachine, waarmee de vindbaarheid van informatie in de organisatie is verbeterd.

Soort	Aantal
Woo-verzoek & zienswijze	9
Dossierinzage	0

## 7.6 Toekomstgerichte keuzes

### ICT

In 2025 hebben we een start gemaakt met een visie op digitalisering. De ombudsman wil de komende jaren werken aan verbeteringen op het gebied van het CRM-systeem, de onafhankelijkheid van IT-diensten en een digitale infrastructuur die beter aansluit bij de werkzaamheden.

In 2025 is een nieuwe website opgeleverd die toekomstbestendig is, veilig is en aansluit bij de wensen en behoeften van inwoners en de ombudsman. Digitalisering is geen doel op zich, maar moet bijdragen aan betere signalering, doelmatiger werken en toegankelijke dienstverlening.

We verwachten deze visie in 2026 verder te hebben ontwikkeld.

### **Verhuizing (september 2026)**

Verder hebben voorbereidende werkzaamheden plaatsgevonden voor de verhuizing, die in september 2026 zal plaatsvinden. Door een aflopend huurcontract was de ombudsman genoodzaakt een nieuw onderkomen te vinden.

Het nieuwe kantoor aan de Stadhouderskade 85 biedt meerwaarde doordat we beter vindbaar zijn, het financieel een verstandige keuze is qua huisvestingslasten en de inrichting van het pand optimaal zal aansluiten bij het werk van de ombudsman. In het nieuwe pand zullen ook spreekuren worden gehouden voor inwoners en ondernemers. Daarnaast zijn er flexibele werkplekken verspreid over Amsterdam, waardoor het organiseren van bijeenkomsten met bijvoorbeeld stadsdelen eenvoudiger wordt. De Ombulance biedt de gelegenheid om eenvoudiger heen en weer te reizen tussen de verschillende aangesloten gemeenten (zie ook hoofdstuk 2 'ombudsactiviteiten').

*“Wij helpen ouders en kinderen die in jeugdzaken vastlopen bij de overheid, denk dan aan Leerplicht, de Ouder- en Kindteams, Veilig Thuis of Jeugdbescherming. We kijken of we het probleem kunnen oplossen. Of onderzoeken hoe het probleem heeft kunnen ontstaan en of meer bewoners hier tegenaan lopen. We willen dat de instanties van de signalen leren, gaan daarover met ze in gesprek en kunnen aanbevelingen doen over bijvoorbeeld het aanpassen van de werkwijze. We krijgen een kijkje in de keuken bij zowel de bewoners als de gemeente, horen bijzondere verhalen, staan dicht bij de mensen, kunnen soms echt wat voor ze betekenen. We verbinden het kleine (de problemen van een individu) steeds met het grote (hoe hebben we ‘het systeem’ ingericht en wat kan daar beter aan?) De ombudsman heeft een Interessante positie als onafhankelijke partij tussen de overheid en bewoners in. Het is afwisselend werk: elke zaak is anders en steeds weer een nieuw verhaal waar je in duikt. Inwoners die vastlopen in het systeem helpen. Dat kan op vele manieren: doorverwijzen naar de goede plek, een korte interventie om de zaak weer aan het rollen te brengen, een bemiddelingsgesprek, onderzoeken of de instantie behoorlijk heeft gehandeld etc. Vertrouwen tussen overheid en inwoners (gaat beide kanten op) herstellen of vergroten. Over verschillende leefdomeinen heen op (creatieve) manieren mee te denken over oplossingen die zowel de bewoner als de gemeente uiteindelijk verder helpt.”*

**Mirthe de Kok**

Onderzoeker



