

Vijfentwintig jaar
Gemeentelijke
Ombudsman
Amsterdam

**‘Kunt u
daar
niet iets
aan
doen?’**



Inhoud

Klagende burgers en hun overheid Vroeger en nu

10 Rineke van Daalen

Vijfentwintig jaar Gemeentelijke Ombudsman Amsterdam 1987-2012

34 Henriette van Wermeskerken

Sociale media en de ombudsman

104 Leo Smits

Over de auteurs, noten, bronnen & bijlagen

117

Amsterdammers die in een strijd verwickeld raken met een gemeentelijke instantie kunnen in een bureaucratisch moeras terecht komen. Telefoontjes en e-mails die onbeantwoord blijven, diensten die elkaar de verantwoordelijkheid toeschuiven of ambtenaren die het voorliggende probleem eenvoudig ontkennen. Mensen die hun probleem of klacht niet in overleg met de gemeente kunnen oplossen, kunnen sinds februari 1987 terecht bij de Gemeentelijke Ombudsman. Precies 25 jaar geleden werd Nora Salomons beëdigd als eerste Gemeentelijke Ombudsman van Amsterdam. Zij heeft het instituut, dwars tegen alle aanvankelijke weerstanden in, op de kaart gezet en kon zich oprecht kwaad maken over mensen die geen gehoor vonden bij de gemeentelijke instellingen waarvan ze afhankelijk waren voor bijvoorbeeld hun uitkering of een vergunning.

De huidige ombudsman, Ulco van de Pol, werd benoemd in maart 2005. Onder zijn leiding verliet het bureau het stadhuis, waar het tot dan toe altijd was gehuisvest. Daarmee werd de onafhankelijkheid van de ombudsman ook fysiek benadrukt. De kwesties die Van de Pol onderzoekt zijn uitermate divers, van het vervoer voor ouderen en minder validen tot te hoge woz-waarden of de overlast van de werkzaamheden aan de Noord/Zuidlijn. Hij heeft in menig langspendend conflict met de gemeente succesvol bemiddeld en ook op bestuurlijk niveau speelt hij een belangrijke, adviserende rol.

In deze jubileumbundel *Kunt u daar niet iets aan doen?* leest u met welke mensen en klachten de ombudsman te maken heeft en wat zijn mogelijkheden zijn. In drie bijdragen wordt de situatie van vroeger en nu belicht en wordt vooruit gekeken naar de mogelijkheden die moderne communicatiemiddelen bieden.

De Gemeentelijke Ombudsman is uitgegroeid tot een professioneel en laagdrempelig instituut waar de burger daadwerkelijk wordt gehoord. Met zijn rapporten levert de ombudsman een belangrijke bijdrage aan de verbetering van de gemeentelijke dienstverlening.