

# Programmabegroting 2024

Versie: Vastgesteld door Raad

9 november 2023



## 1.06 Ombudsman Metropoolregio Amsterdam

1.06 Ombudsman Metropoolregio Amsterdam			
Vestigingsplaats:	Amsterdam		
Soort verbonden partij:	Publiekrechtelijk		
Bestuurlijk belang:	Op basis van de gemeenschappelijke regeling (GR) is aan de Raad van de gemeente Amsterdam mandaat verleend om jaarlijks de begroting van de ombudsman voor het volgende kalenderjaar vast te stellen.		
Mate van sturing:	Reguliere sturing		
<b>Het openbaar belang wat behartigd wordt:</b>			
<p>Als gemeente willen wij de dienstverlening zo goed mogelijk afstemmen op de wensen van onze burgers. Eventuele klachten van burgers over de manier waarop een medewerker of bestuurder hem/haar te woord heeft gestaan of over de wijze van dienstverlening, nemen wij serieus. Op grond van de klachtenregeling kunnen burgers een officiële klacht over een gedraging van de gemeente indienen. Daarnaast fungeert de Ombudsman als externe klachtinstantie voor de gemeente Diemen. Burgers kunnen daar terecht als ze ontevreden zijn over de wijze waarop hun klacht is afgehandeld.</p>			
Relatie met het programma:	Samen besturen		
<b>Ontwikkelingen 2024:</b>			
<p>In de algemene regionale Jaarbeschouwing 2022 vraagt de Ombudsman onder de titel "Was er maar iemand om mee te praten" (in algemene zin geformuleerd) aandacht voor het probleem van talloze burgers die er maar niet in slagen om persoonlijk in contact te komen met de gemeente. Als ze er wel in slagen om in contact te komen, is de communicatie met de gemeente vaak juridisch van toon en weinig inlevend. Gemeenten moeten daarom investeren in het goede gesprek tussen medewerkers en bewoners. Medewerkers moeten de ruimte krijgen om bewoners te ontmoeten en kwaliteitsvolle gesprekken te voeren. Wanneer bewoners (eerder) hun verhaal kunnen doen, leidt dit tot meer wederzijds begrip, minder procedures en klachten. De aanbevelingen die hieruit volgen zijn met de Ombudsman besproken en worden in de dagelijkse werkwijze in Diemen, voor zover relevant, opgevolgd.</p>			
<b>Maatschappelijke risico's:</b>			
<p>Het mag duidelijk zijn dat een gebrekkige dienstverlening van de gemeente het imago schaadt en een smet werpt op de breed gevoelde noodzaak om het vertrouwen van burgers in de (gemeentelijke) overheid te herwinnen. Onmiskenbaar is er een relatie met het aantal klachten.</p>			
<b>Financiële gegevens (€ x 1.000) :</b>			
Bron financiële gegevens:	Begroting 2023		
Bijdrage 2023:	8		
Bijdrage 2024:	8		
<b>Datum</b>	<b>Eigen vermogen</b>	<b>Vreemd vermogen</b>	<b>Resultaat</b>
1 januari	60	60	
31 december	60	60	