



REPORTAGE

Amsterdamse ambtenaren op studiereis naar voorbeeldgemeente Diemen: hoe neem je burgers serieus?

Zo'n dertig topambtenaren uit Amsterdam en omstreken gingen donderdag op studiereis. Bestemming: Diemen, een paar kilometer verderop. Want, stelt de Amsterdamse ombudsman, elke gemeente zou aan dit dorp een voorbeeld moeten nemen.

Elsbeth Stoker 3 oktober 2023, 22:00



De burgemeester van Diemen, Erik Boog, legt uit aan een groep ambtenaren, vooral uit Amsterdam, waarom zijn gemeente zo succesvol is bij haar burgers. Beeld Guus Dubbelman / de Volkskrant

‘Komen jullie ook voor de expeditie Diemen?’, zegt de Amsterdamse gemeenteambtenaar Mariken Farjon vrolijk als ze de foyer van het Diemer theater De Omval binnenstapt. ‘Ja’, knikt een groepje andere ambtenaren instemmend. ‘We zijn heel benieuwd.’

Dat Farjon ooit op ‘studiereis naar Diemen’ zou gaan, had ze niet verwacht. En ook toen ze er de afgelopen dagen andere collega’s over vertelde, reageerde menigeen meewarig. ‘Hoezo ga je naar zo’n klein dorp?’

Maar, zegt Farjon, die bij de gemeente Amsterdam onder meer verantwoordelijk is voor de afhandeling van klachten, ‘als ik de Amsterdamse ombudsman mag geloven, kunnen we juist veel leren van Diemen. En zelfs als maar de helft waar is, is deze studiereis al de moeite waard.’

Want Diemen is, als je Munish Ramlal, ombudsman in de metropoolregio Amsterdam, moet geloven dé plek waar de overheid wel goed omgaat met de burger. Zo’n twee jaar is Ramlal nu werkzaam in een gebied waar behalve de hoofdstad ook zeven andere gemeenten in Noord-Holland en Flevoland onder vallen. Sindsdien publiceert hij geregeld kritische, soms snoeiharde, rapporten over de manier waarop – vooral – de gemeente Amsterdam met burgers en ondernemers omgaat. ‘Ik zou het graag positiever formuleren: Amsterdam kan nog veel leren.’

Volgens Ramlal gebruikt het Amsterdamse gemeentebestuur veel mooie woorden, maar blijkt in de praktijk dat er onvoldoende wordt geluisterd naar bewoners. Van fouten wordt te weinig geleerd. Zo moeten Amsterdammers nog te vaak genoeg nemen met no reply-mails. De communicatie van de gemeente is daarnaast vaak juridisch, weinig invoelend en niet erg probleemoplossend, aldus de ombudsman.

Toen Ramlal vorig jaar tijdens de presentatie van zijn eerste jaarverslag suggereerde dat de hoofdstad daarom een voorbeeld zou moeten nemen aan Diemen, werd er besmuikt gegniffeld. Immers: Diemen en Amsterdam zijn in vele opzichten niet te vergelijken.

Maar dat, stelt Ramlal, betekent niet dat Amsterdam, maar ook andere gemeenten uit zijn regio, niet van Diemen kunnen leren. En dus organiseerde hij donderdag een studiereis, voor een stuk of dertig topambtenaren. In de hoop hen te leren over 'Diemend leiderschap'.

Theater De Omval

Burgemeester Erik Boog (D66) wordt er bijna verlegen van, zegt hij als hij het woord krijgt in de foyer. 'Het voelt wat ongemakkelijk. Ook hier gaat natuurlijk weleens wat fout.' Vorig jaar bijvoorbeeld, precies op de plek waar de bijeenkomst wordt gehouden. De verbouwing van theater De Omval bleek een stuk duurder dan begroot. Dat kwam mede doordat sommige projectkosten bij de eerdere verbouwingsbegroting waren vergeten. Boog: 'De wethouder moest natuurlijk uitleggen hoe het kon gebeuren. Maar de toon van de gemeenteraad was vooral: hoe

En die houding, zegt Boog, ‘is in andere gemeenten anders. In Diemen heerst geen afrekencultuur, hier heb je ruimte om te experimenteren. We richten ons niet op de regels, maar wat we met de regels willen bereiken. En fouten mogen worden gemaakt.’

‘Dus jullie hebben niet het-zoek-de-boef-systeem?’, vraagt een Amsterdamse ambtenaar. ‘Want als het bij ons misgaat, zoek je de boef. Die ontsla je of geef je een douw.’

Nee, reageert de net gepensioneerde Diemense gemeentesecretaris. ‘We hebben geen klimaat waarbij er op mensen gejaagd wordt. Vroeger wel hoor, maar na twee bestuurscrises besloten we in 2006 dat het anders moest.’

‘Maak er geen potje van’

Die andere aanpak is samen te vatten in een paar stelregels. Zo moet de Diemer ambtenaar werken vanuit de gedachte: ‘Maak er geen potje van.’ Gaat er toch iets fout, dan geldt de LOL-regel: luisteren, oplossen en leren. Elke inwoner moet bovendien benaderd worden ‘alsof het je eigen moeder is’. ‘Je wilt je eigen moeder toch ook niet van het kastje naar de muur sturen, omdat je intern niet kan achterhalen waar ze zich moet melden met haar probleem’, legt een voormalig ambtenaar uit.

Wat ook een verademing is, voegt Marieke Pronk toe, ‘is dat je hier niet elk jaar geconfronteerd wordt met bezuinigingen.’ Ze werkte veertien jaar in Amsterdam. ‘Ik heb dertien grote bezuinigingsoperaties meegemaakt. Het is niet gezond voor een organisatie om daar zoveel tijd en energie aan te besteden.’ Inmiddels werkt Pronk ruim twee jaar in Diemen als

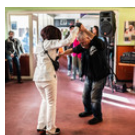
collega's bezig.'

Natuurlijk is dat makkelijk praten voor een kleine gemeente. Zelfs burgemeester Boog is elke donderdag samen met zijn wethouders beschikbaar voor een inloopsprekkuur. 'Dat kan Femke Halsema natuurlijk niet doen.'

Toch heeft deze aanpak ook een valkuil, erkent Boog. 'We zijn doeners. Dat betekent dat als een burger naar ons toe komt met een probleem we het meteen willen oplossen. Alleen: soms gaan we te snel. Je kunt wel iets willen regelen voor bewoner A, maar misschien is het goed om ook te vragen wat bewoner B ervan vindt en er een dagje over na te denken.'

Hoewel de 'doe-mentaliteit' soms moet worden afgeremd, koestert hij die ook. Boog, en hij had niet verwacht dit snel te zullen zeggen, heeft er net als veel burgers nauwelijks meer vertrouwen in dat politiek Den Haag problemen kan oplossen. 'Ik vind het verschrikkelijk om te zien hoe ze daar met elkaar omgaan.' Om die reden is hij de laatste tijd niet meer zo bezig met wat zich daar afspeelt. 'Als Den Haag het niet oplost, moeten we er lokaal voor onze inwoners mee aan de slag.'

Lees ook



Van een dj-set voor daklozen tot een 'ombulance', de Amsterdamse ombudsman zoekt burgers zelf op



Na een moeizaam begin toch 'diep gelukkig' in Amsterdam: Femke Halsema wil tot 2030 burgemeester blijven



Femke Halsema wil nog zes jaar door als burgemeester van Amsterdam



Topverhalen vandaag

NIEUWS

MEER >

10:00 UUR

Woningmarkt blijft traag, vooral verkoop van nieuwbouwhuizen is 'historisch laag'



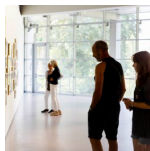
09:59 UUR

Live: Oekraïne slaat droneaanval op het zuiden af • Rusland wil schepen in 'humanitaire corridor' met mijnen aanvallen, waarschuwt VK



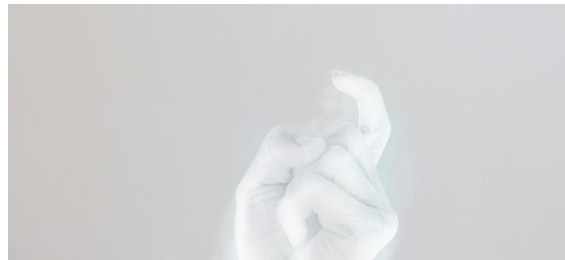
06:00 UUR

Museumbezoek liet in 2022 een flink herstel zien, maar ligt nog lang niet op het niveau van



INTERVIEW NPO-BAAS FREDERIEKE LEEFLANG

Matthijs van Nieuwkerk terug op tv? 'Iedereen mag terugkomen, maar er zijn voorwaarden'





Wilt u belangrijke informatie delen met de Volkskrant?

[Tip hier onze journalisten](#)

Algemeen

[Contact met de redactie](#)
[Contact met de klantenservice](#)
[Privacystatement](#)
[Abonnementsvoorwaarden](#)
[Gebruiksvoorwaarden](#)
[Cookiebeleid](#)
[Privacy-instellingen](#)
[Auteursrecht](#)
[Colofon](#)

Service

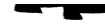
[Klantenservice](#)
[Mijn omgeving](#)
[Vakantieservice](#)
[Adverteren](#)
[Losse verkoop](#)

Meer de Volkskrant

[Abonneren](#)
[Nieuwsbrieven](#)
[Digitale krant](#)
[Webwinkel](#)
[Puzzels](#)
[RSS-feeds](#)
[Facebook](#)
[Twitter](#)
[Android apps](#)
[iOS apps](#)

Navigeer

[Columnisten](#)
[Recensies](#)
[De Volkskeuken](#)
[Archief](#)



Op alle verhalen van de Volkskrant rust uiteraard copyright.

Wil je tekst overnemen of een video(fragment), foto of illustratie gebruiken, mail dan naar

copyright@volkskrant.nl.

© 2023 DPG Media B.V. - alle rechten voorbehouden