Besluitenlijst raadsgesprek

Kennismaking Ombudsman en Kinderombudsman

Datum	16 september 2026
Tijd	19:30 – 20:30 uur
Aanwezig	
Voorzitter	Kees Noomen
Griffier	Ilika Polderman
PRO	Norma Elkwwas
VVD	Annet Heuer
D66	Aziza Filal
Actief voor Amstelveen	Bence Barens
Forum voor Democratie	Shahin Akasi
Burgerbelangen Amstelveen	Dorine Tamis
50PLUS	Margreet Klein
CDA	Sandra van Engelen
SP	Patrick Adriaans
Goed voor Amstelveen	Jacqueline Höcker

De voorzitter opent de vergadering om 19:30 uur.

De gemeenteraad heeft kennisgemaakt met de ombudsman en kinderombudsman. De ombudsman gaf een toelichting op zijn rol en werkzaamheden en stond daarnaast stil bij het jaarverslag. Daarbij sprak hij waardering uit voor de wijze waarop Amstelveen de klachtenafhandeling heeft georganiseerd, onder meer door de aanwezigheid van een aparte functionaris zorg. Ook gaf hij aan dat Amstelveen relatief weinig tweedelijnsklachten kent en dat klachten over het algemeen op een professionele wijze worden behandeld, met oog voor oplossingen en het perspectief van de inwoner. Daarnaast wees hij op een recente ontwikkeling waarbij AI-gegenereerde klachten vaker voorkomen. Deze klachten zijn niet altijd goed onderbouwd of bevatten onjuiste informatie, wat de behandeling ervan complexer maakt.

De kinderombudsman lichtte haar taak toe om klachten en signalen over jeugdgerelateerde onderwerpen te behandelen en aandacht te vragen voor de rechten van kinderen. Zij benadrukte dat voor een deel van de kinderen in de metropoolregio sprake is van een kwetsbare situatie, waarbij rechten al onder druk staan doordat zij niet veilig of gezond kunnen opgroeien. Ook noemde zij het probleem van kinderen die langdurig ongeoorloofd thuiszitten. Daarnaast onderstreepte zij het belang van jeugdparticipatie en het betrekken van kinderen en jongeren bij onderwerpen die hen rechtstreeks raken.

In het gesprek met de raad kwam naar voren dat klachten niet altijd rechtstreeks bij de gemeente terechtkomen, maar vaak betrekking hebben op meerdere organisaties en ketenpartners. De ombudsman benadrukte het belang van een integrale aanpak, waarbij betrokken partijen gezamenlijk om tafel gaan om tot oplossingen te komen. Daarbij werd gewezen op de meerwaarde van zogenoemde doorbraakaanpakken bij complexe situaties waarin verschillende vormen van problematiek samenkomen. Ook werd gewezen op het belang van samenwerking met ketenpartners, zoals woningcorporaties, omdat verschillen in werkwijze en klachtbehandeling kunnen bijdragen aan complexe dossiers.

Verder werd gesproken over de vraag hoe inwoners die niet vanzelf de weg naar de ombudsman weten te vinden toch bereikt kunnen worden. Zowel de ombudsman als de kinderombudsman gaven aan dat het uitblijven van klachten niet betekent dat er geen problemen zijn. Actieve signalering en het opzoeken van inwoners blijven daarom belangrijk. Als voorbeeld noemde de ombudsman een stijging van het aantal klachten over sociale voorzieningen en de Wmo. Dergelijke

signalen kunnen volgens hem dienen als vroegtijdige aanwijzing voor ontwikkelingen die nadere aandacht vragen.

Ook kwam de rol van klachten als bron van informatie aan bod. Klachten hebben volgens de ombudsman niet alleen een signalerende functie, maar bieden ook inzicht in de mate waarin de overheid handelt volgens de geldende behoorlijkheidsnormen. De raad kan deze signalen benutten door het college om nadere informatie of rapportages over specifieke onderwerpen te vragen. De raad werd meegegeven niet alleen aandacht te hebben voor onderwerpen waar veel klachten over worden ingediend, maar ook te onderzoeken waarom op bepaalde terreinen juist weinig klachten worden ontvangen.

De kinderombudsman gaf aan dat Amstelveen zich positief onderscheidt door actief aandacht te hebben voor kinderrechten. Bij de beoordeling van individuele situaties wordt steeds gekeken welke kinderrechten in het geding zijn, waaronder het recht op participatie, non-discriminatie, ontwikkeling en het belang van het kind. De kinderombudsman benadrukte daarbij dat kinderrechten, zoals het recht op onderwijs, ontwikkeling, participatie en een passende leefomgeving, zowel op landelijk als lokaal niveau aandacht vragen. Tevens gaf zij aan dat de gemeente Amstelveen met haar in gesprek is over manieren om kinderrechten verder onder de aandacht te brengen. De bijeenkomst werd afgesloten met de uitnodiging aan raadsleden om contact op te nemen wanneer zij signalen ontvangen van mogelijke schendingen van kinderrechten.

Tot slot merkte de ombudsman op dat niet iedere klacht leidt tot een concrete oplossing; soms is erkenning van de situatie voor inwoners al van grote betekenis. Ook verschillen inzichten tussen ombudsman en overheid incidenteel van elkaar, hetgeen volgens hem past binnen een gezonde democratische rechtsstaat.