

Ga eropaf en luister!

Interview met Munish Ramlal

Jolanda Meijer en Arnt Mein

Munish Ramlal is sinds de zomer van 2021 ombudsman van de metropool Amsterdam. Hij weet steeds bijzondere manieren te vinden om mensen te bereiken die zijn hulp kunnen gebruiken. Zo draait hij platen voor daklozen en gaat hij met een ombulance de wijk in. Een gesprek met een jonge, energieke ombudsman.

Wij worden hartelijk ontvangen in het kantoor van Munish Ramlal. Nadat wij een kopje thee aangeboden kregen valt ons oog op het drankje van Ramlal: matcha thee. Een bijzondere groene thee uit Japan, die al gedronken werd door samoerai omdat het energie geeft en de focus verscherpt. En energierijk en gefocust is Ramlal zeker, als hij vertelt over zijn werk.

Als voorbeeld haalt hij de woonbootbewoners aan de Diemerzeedijk aan. Over deze casus vertelt hij dat er al jarenlang juridisch getouwtrek speelde. Van de gemeente moesten zij daar weg, terwijl de bewoners er wilden blijven liggen. Hij is daar toen zelf heen gefietst en heeft ervoor gezorgd dat de burgemeester is langsgekomen om met de bewoners in gesprek te treden. Hierdoor kon het vertrouwen voorzichtig worden hersteld.

Signalen over knelpunten in de uitvoering sijpelen naar zijn mening onvoldoende door

Wij beginnen het gesprek met de vraag om terug te blikken op zijn eerste periode als ombudsman. Wat waren de hoogte- en dieptepunten? Munish Ramlal vertelt dat hij dacht dat een gemeente dicht bij haar inwoners zou staan. 'Eindelijk iemand die langskomt en naar je luistert.' Dat viel hem tegen. Hij kwam erachter dat er weinig verbinding was tussen de gemeente en haar inwoners. Hij bespeurde een zekere terughoudendheid, misschien uit vrees om verwachtingen te creëren die men later niet zou kunnen waarmaken. Hij heeft dit anders willen doen door er zelf wél te zijn voor de inwoners van de gemeenten uit zijn regio. Hij is de straat opgegaan en veel in gesprek getreden. Hierdoor kwam hij erachter dat inwoners graag helpen en vaak bruikbare ideeën hebben over oplossingen. Zo probeert hij verbindingen te herstellen en een stem te geven aan de inwoners.

Mede naar aanleiding hiervan bedacht Ramlal de ombulance. Inderdaad, afgeleid van de ambulance. Met sirene en bloedspoed (bij wijze van spreken dan) naar de plek van de onvrede voor het goede gesprek en voor het ophalen en oppakken van signalen. Hij heeft zich dus heel zichtbaar gemaakt voor de inwoners. Zo houdt hij ook spreekuur op de lokale omroep en verzorgt hij een podcast. Verder heeft hij een netwerk gevormd van actieve wijkbewoners die andere inwoners kunnen helpen bij financiële problemen of problemen met het invullen van formulieren. Zijn boodschap aan klachtbehandelaar is dan ook: 'Ga eropaf, ga ter plekke en luister! Leg verbinding. Dat schept krediet.'

Een tweede punt dat Ramlal opviel is de kloof tussen beleid en uitvoering. Signalen over knelpunten in de uitvoering sijpelen naar zijn mening onvoldoende door. 'Bouwen zonder vertrouwen', roept hij, als metafoor van hoe het niet moet. Als voorbeeld noemt hij de hoge boetes voor het verhuren van woonruimte via Airbnb. In deze zaken pasten de uitvoerende ambtenaren de wettelijke voorschriften wel erg strikt toe, waardoor verhuurders onbedoeld in de knel kwamen. Als dit in de



Foto: Roos Trommelen

Ramlal put uit signalen van de eerstelijns klachtbehandelaars, om klachten te voorkomen

een vereiste in de Huisvestingsverordening, kwam zo op het spel te staan. Ramlal zegt hierover dat dit in zijn ogen niet te verkopen is. Hier zijn de regels niet voor bedoeld. Er moet in de uitvoering juist worden gehandeld vanuit vertrouwen. Dit kan worden bereikt als iedereen mag meepraten, van 'hoog naar laag'. Uitgangspunt is volgens Munish dat je zorgt voor connectie. 'Vanuit welke rol of functie, dat maakt niet uit. Zie het grotere geheel en verzorg als klachtbehandelaar de sleutelrol. Schakel deskundigheid van bijvoorbeeld het Buurtteam in en zorg dat het systeem op orde is.' De klachtbehandelaar kan dit ook, stelt Ramlal. 'Verbindingen leggen, personen koppelen.' Hiermee kunnen structurele verbeteringen in gang worden gezet.

Ramlal zegt verder klachtencoördinatie belangrijk te vinden. Klachtbehandelaars moeten

brandjes blussen, maar ook lessen trekken. Zelf put hij uit signalen van de eerstelijns klachtbehandelaars. Door hier serieuze aandacht voor te

uitvoering de spreekwoordelijke buikpijn oplevert, moet zo'n knelpunt kunnen worden teruggekoppeld naar de wethouder, aldus Ramlal. Die moet immers weten of het beleid uitvoerbaar is en het zo nodig kunnen aanpassen. Dat kun je van tevoren niet altijd weten. Regels zijn veelal gemaakt zonder oog te hebben voor persoonlijke omstandigheden. Ook hier gaat het erom dat beleid wordt geconfronteerd met de uitvoering en dat alle partijen bij elkaar worden gebracht. De klachtbehandelaar kan hierbij bemiddelen.

Als ander voorbeeld haalt hij een jongere aan die door de scheiding van zijn ouders twee weken in Haarlem heeft gewoond in plaats van in Amsterdam. De regiobinding met Amsterdam,

Het bureau van de ombudsman bestaat sinds 1987 en bedient circa anderhalf miljoen inwoners van de acht aangesloten gemeenten (Amsterdam, Amstelveen, Almere, Zaanstad, Diemen, Landsmeer, Waterland en Ouder-Amstel). Munish Ramlal wordt samen met Anne Martien van der Does (plaatsvervangend ombudsman en tevens kinderombudsman) ondersteund door een team van ongeveer 25 medewerkers.



Foto: Dana Plat

Opdrogen na een natte dag op pad in Almere met de ombulance

hebben, kunnen klachten worden voorkomen. Ook het leren van klachten en andere signalen vindt hij belangrijk. Daarom heeft hij de Ombudsacademie opgericht. Niet alleen omdat klachtbehandeling een vak is, maar ook omdat je van elkaar leert als je vakgenoten bij elkaar zet. De academie is gericht op doorontwikkeling van het vakgebied, bijvoorbeeld door inwoners aan het woord te laten.

Minstens zo belangrijk is volgens hem het op de juiste manier aanvoelen van de dienstverlening. Dat aanvoelen is niet altijd gemakkelijk, dus moet je op onderzoek uit. Dit kan op veel uiteenlopende manieren, bijvoorbeeld met een *mystery guest* of een klantreis. Je wilt 'oren en ogen' in de stad.

We stippen nog even de omgang met 'veelvragers' aan. Ramlal zegt hierover dat we deze groep met compassie moeten benaderen, maar ook dat we duidelijke grenzen moeten stellen. Toch mag je volgens hem bij deze doelgroep je nieuwsgierigheid niet verliezen. De eventuele agressie en onvrede komt immers ergens vandaan.

Mooie hoogtespunten, maar er wordt ook geleerd op het bureau van de ombudsman. Niet alles gaat meteen of in een keer goed. Ook niet bij

Ramlal. In dit verband vertelt hij over een mislukte bemiddelingspoging, omdat deelnemers niet van elkaar wisten dat ze bij het gesprek aanwezig zouden zijn. Hierbij was het vertrouwen geschonden. Ramlal heeft toen meteen excuses aangeboden. Hij geeft aan dat fouten maken gebeurt, dat verandert niet. Hij zegt dat je ervan moet leren, erom mag lachen en moet repareren.

Herstel van vertrouwen begint met een gesprek, je gezicht laten zien en er met iemand over praten

Al met al is Ramlal positief ingesteld. Zijn beelden worden niet altijd gedeeld, zeker als hij dingen met scherpte verkondigt. Maar als ombudsman moet hij zeggen wat hij ziet. Er gaan veel dingen goed, maar dat wat niet goed gaat heeft vaak wel ingrijpende gevolgen voor mensen. Juist hier is het herstel van vertrouwen belangrijk. om te voorkomen dat mensen 'moegeklaagd' raken. En dat herstellen begint met een gesprek, je gezicht laten zien en er met iemand over praten. Wees nieuwsgierig naar de inwoners van je stad.

Met deze inspirerende woorden sluiten we het gesprek af. Het belang van goed luisteren, op zoek gaan naar oplossingsruimte en het nooit verliezen van je nieuwsgierigheid is bij ons weer bevestigd.



Foto: Robert Mijnders

Plaatjes draaien voor daklozen, om ook bij hen bekend te worden