

# Overheid als bondgenoot

AMSTERDAM  
2026

Het kan wél

**D66**

# Voor een gemeente als bondgenoot

Als Amsterdammers zichzelf de vraag stellen: 'is de overheid er eigenlijk wel voor mij?' Zijn er te veel Amsterdammers die daarop – terecht – soms 'nee' antwoorden. Te veel mensen lopen vast in het systeem als ze hulp nodig hebben van de gemeente, te veel mensen ervaren te grote gevolgen als ze onbedoeld een fout maken. Ondernemers die hun steentje willen bijdragen aan de stad lopen geregeld vast in een oerwoud aan regels en procedures als ze iets willen opzetten. De gemeente is een grote machine die nog te vaak tegenover mensen staat in plaats van ernaast.

D66 wil een gemeente die handelt vanuit vertrouwen, in plaats van wantrouwen. Waar de praktijk mede het beleid vormgeeft, en het niet alleen vanachter een bureau wordt bedacht. Wij willen een gemeente die dicht bij mensen staat; die in haar uitvoering menselijk is en oog heeft voor de (hele) situatie van Amsterdammers.

Geen ambtenaar staat 's ochtends op met het idee: ik ga vandaag eens kijken hoe ik een bewoner het leven moeilijker kan maken. Ambtenaren werken keihard en effectief om onze stad beter, mooier en fijner te maken. Maar de realiteit is dat we een systeem hebben gecreëerd waarin de afstand tussen de ambtenaar en de Amsterdammer zo groot is geworden, dat ambtenaren meer vertrouwen op de eigen organisatie, regels en procedures dan op de Amsterdammer.

Het gevolg is dat problemen van bewoners en ondernemers die niet één-twee-drie binnen de regels passen die we van tevoren bedacht hadden, toch vooral een probleem van hunzelf blijven. En zelfs als door een ambtenaar bij een loket of aan de lijn bij 14 020 geconstateerd wordt dat hier sprake zou moeten zijn van maatwerk, is de praktijk vaak dat deze ambtenaar niet de bevoegdheden heeft om daadwerkelijk dat maatwerk toe te passen.

Als je zelf niet zelf terugpraat, maakt het systeem voor jou de keuzes. Mensen met een (hulp)vraag raken verstrikt in de 'lokettenjungle'. En juist de meest kwetsbare mensen worden dan de dupe. Mensen die met een zorgvraag komen en het daardoor vaak al zwaarder hebben. Mensen die soms laaggeletterd zijn of moeite hebben om de eindjes aan elkaar te knopen, zijn meestal niet de mensen die direct weerwoord geven, een wethouder of een politieke partij benaderen, of komen inspreken bij commissievergaderingen. Daarmee blijven ze vaak onzichtbaar, en hun vertrouwen beschadigd.

Het vertrouwen van Amsterdammers in de gemeente, begint bij het vertrouwen dat zij krijgen. Juist als je het meest afhankelijk bent van de gemeente, kan de houding van diezelfde gemeente het verschil maken tussen opkrabbelen of verstikt raken.

Wij willen als D66 daarom een aantal fundamentele keuzes maken om het vertrouwen in de Amsterdammer weer leidend te maken. Voor een gemeente die niet tegenover Amsterdammers staat, maar naast hen. Een overheid die een bondgenoot is van bewoners én ondernemers.

Dat vraagt om een andere houding en een andere manier van werken. Om dat waar te maken, wil D66 vanuit een aantal leidende principes tien doorbraken realiseren.

The logo for the Dutch political party D66, consisting of the letters 'D66' in white on a green square background.

**D66**

# Tien doorbraken

## Meer vertrouwen, minder wantrouwen

De gemeente moet uitgaan van vertrouwen in bewoners en ondernemers. Nu moeten Amsterdammers vaak nog door allerlei hoepels springen om te bewijzen dat ze ergens recht op hebben. Deze procedures zijn ingewikkeld en mensen moeten telkens opnieuw aantonen dat hun situatie niet veranderd is. Dat moet anders. Procedures moeten simpeler en lichter worden. Vertrouwen moet het uitgangspunt zijn, niet wantrouwen. Regels, modellen en protocollen zijn belangrijk voor efficiëntie. Maar geen enkel systeem past op iedereen. Wanneer mensen buiten het standaardmodel vallen, moeten ze nu vaak zelf hun weg zien te vinden door een ingewikkeld systeem van loketten en procedures. Dat moet anders.

### 1. Minder bewijslast en meer maatwerk waar nodig

Mensen met een beperking die een hulpmiddel aanvragen hoeven minder bewijslast aan te leveren en niet telkens opnieuw aantonen dat ze er recht op hebben. Uitvoerende ambtenaren krijgen meer ruimte om zelf beslissingen te nemen over hulp en we gaan minder keuzes uitbesteden aan externe partijen

### 2. Meer ruimte voor bewoners- en ondernemersinitiatieven.

Een gemeente die bondgenoot wil zijn van Amsterdammers moet ook ruimte geven aan initiatieven uit de stad. Procedures worden eenvoudiger en beslissingen sneller, zodat goede ideeën uit de stad kunnen bloeien. Daarbij worden ervaringen ingezet als kennis en enthousiasme het uitgangspunt in plaats van terughoudendheid.

### 3. 'Geen verkeerd loket' en een oplossingsloket voor situaties die vastlopen.

Wanneer iemand vastloopt in regels of procedures, moet er één plek zijn waar direct gekeken wordt naar een oplossing. Niet van het kastje naar de muur, maar samen zoeken naar wat wél kan. Bewoners hoeven niet zelf te zoeken waar ze moeten zijn; de gemeente zorgt voor een directe en correcte doorverwijzing. Er komt een 'oplossingsloket' waar we je probleem oppakken en we je pas loslaten als het opgelost is.

# Tien doorbraken

## Meer menselijkheid

De overheid moet menselijker worden in hoe zij communiceert en handelt. Mensen kiezen er niet voor om in de situatie te zijn om hulp te moeten vragen en mensen maken ook niet willens en wetens een fout. Veel brieven en procedures zijn nu formeel, ingewikkeld en afstandelijk. Mensen voelen zich daardoor niet gezien of begrepen. De gemeente moet duidelijk en begrijpelijk communiceren, met oog voor de situatie van mensen. En de gang naar de rechter moet minder vaak de eerste reflex zijn.

### 4. Recht op een fout

Een administratieve fout of vergissing is menselijk voor zowel Amsterdamse inwoners als ambtenaren. Maar ben je een inwoner of ondernemer, dan kunnen de gevolgen groot zijn. Bijvoorbeeld als een verkeerd rekeningnummer doorgegeven is, iemand te laat reageert op een brief, of iemand simpelweg het verzoek vanuit de gemeente verkeerd begrepen heeft. Een verkeerd ingevuld formulier zou niet direct tot problemen mogen leiden. Iedereen kan een keer een fout maken. Als dat gebeurt, willen we bewoners actief opbellen en het probleem samen oplossen. Ook als de conclusie is dat boetes terecht zijn, wordt er altijd de mogelijkheid tot een betalingsregeling geboden.

### 5. Begrijpelijk en menselijk communiceren.

De gemeente gebruikt begrijpelijke taal, zodat iedereen weet waar hij of zij aan toe is. De gemeente communiceert op een menselijke manier met oog voor de situatie van mensen. De gemeente communiceert vanaf 2027 alleen nog maar in A2 taalniveau.

### 6. Minder vaak naar de rechter

De gemeente gaat minder vaak de gang naar de rechter opzoeken in conflicten met Amsterdammers. In 2029 moeten het aantal rechtszaken tegen Amsterdammers gehalveerd zijn. De gemeente ontwikkelt een stappenplan waarbij de gang naar de rechter pas bij uitzondering en als uiterste stap wordt ingezet. Lopende rechtszaken worden kritisch tegen het licht gehouden.

# Tien doorbraken

## Meer praktijk in beleid

Te vaak worden regels en procedures bedacht achter bureaus, ver weg van de praktijk. Vaak met goede bedoelingen, maar daardoor sluiten ze niet altijd goed aan bij wat er in de stad gebeurt. Beleid moet daarom meer worden gevormd met de kennis van en samen met mensen uit de praktijk: ambtenaren die dagelijks contact hebben met bewoners en ondernemers, maar ook Amsterdammers zelf. Hun ervaringen moeten structureel worden meegenomen bij het maken van beleid.

### **7. Groter aandeel ambtenaren voor uitvoering, lager aandeel voor beleid**

Te veel ambtenaren zijn bezig met het schrijven van beleid en te weinig met het uitvoeren ervan. Ambtenaren die dagelijks contact hebben met bewoners verdienen meer waardering en betere arbeidsvoorwaarden. We gaan kritisch kijken naar beleidslagen en management. Minder tussenlagen betekent meer aandacht, tijd en middelen voor wat er echt toe doet: Amsterdammers helpen.

### **8. Gebiedsmakelaars in alle wijken.**

Zij vormen de oren en ogen van de gemeente op straat en kunnen sneller problemen signaleren én oplossen.

### **9. Ervaringsdeskundigen worden betrokken bij het maken van beleid**

Amsterdammers die de hulp nodig hebben weten het beste wat er nodig is en hoe het werkt. Zij worden structureel betrokken bij het maken van het beleid en hoe het beleid wordt uitgevoerd.

### **10. Direct contact met bewoners wordt de norm.**

Ambtenaren gaan actief in gesprek met Amsterdammers en worden vaker de buurten ingestuurd. Stadsdelen en ambtenaren aan het loket krijgen meer ruimte om zelf maatwerk toe te passen bij cases die tussen wal en schip vallen. Bewoners kunnen een (bel)afspraken maken als ze vastlopen in digitale formulieren.