

OMBUDSMAN
METROPOOL AMSTERDAM

Jaarrekening 2021

1. Aanbiedingsbrief en inleiding

Geachte leden van het presidium van de gemeenteraad, geachte gemeenteraad, geachte lezer,

Voor u ligt de jaarrekening 2021 waarin de Ombudsman Metropool Amsterdam financiële verantwoording aflegt over het afgelopen jaar. Het betreft een bijzonder jaar voor het bureau, nu er per september 2021 een wisseling van de wacht heeft plaatsgevonden en ik de heer Zuurmond per die datum heb opgevolgd. Mijn voorganger heeft een financieel gezond bureau achtergelaten waardoor ik de gelegenheid heb gekregen verder in te zetten op de professionalisering van het bureau en daarmee de dienstverlening richting burgers en aangesloten gemeenten naar een hoger niveau te tillen. Daarvoor ben ik de heer Zuurmond zeer dankbaar.

Naast voornoemde wisseling van de wacht stond 2021 helaas nog vooral in het teken van COVID-19 en de gevolgen daarvan op de (reguliere) bedrijfsvoering. In heel 2021 heeft de ombudsman geen (fysiek) inloopspreekuur kunnen organiseren in Amsterdam en bij de overige deelnemers in de metropoolregio. Ook nam het verzuim toe en daarmee steeg hierdoor de werkdruk bij de overgebleven medewerkers. Desondanks heeft het bureau zich relatief goed staande gehouden.

Op het gebied van (algemene) bedrijfsvoering van de Ombudsman Metropool Amsterdam geldt dat er in 2021 een begin is gemaakt om een volledig nieuwe website neer te zetten die onder andere voldoet aan de WCAG¹ richtlijnen. Ook zijn er stappen gemaakt voor de uitrol van een nieuw klachtenregistratiesysteem. Zowel de website als het klachtenregistratiesysteem zullen naar verwachting in het tweede kwartaal van 2022 operationeel zijn.

Inhoudelijk is, naast de behandeling van inkomende tweedelijns klachten van burgers, het bureau onder meer aan de slag gegaan met een tweede Kinderrechtscan voor de gemeente Amsterdam en heeft er een actieonderzoek plaatsgevonden in het kader van de City Deal Eenvoudig Maatwerk: de Fraudevuik. Op verzoek van de gemeente Zaanstad is de ombudsman tevens aan de slag gegaan met een specifiek, complex en langdurig lopend, dossier.

Een uitgebreider en inhoudelijk overzicht van de werkzaamheden van de ombudsman zal ik geven in mijn jaarbeschouwing, die los van deze jaarrekening zal verschijnen en op de website van het bureau te vinden zal zijn. Vanzelfsprekend ben ik graag bereid om hierover met u in gesprek te gaan.

Met vriendelijke groet,

Munish Ramlal
Ombudsman Metropool Amsterdam

24 mei 2022

¹ Web Content Accessibility Guidelines (WCAG); een verzameling richtlijnen voor de toegankelijkheid van web content, gericht op mensen met een beperking.

2. Vaststellingsprocedure

De ombudsman stelt conform artikel 15 van de Gemeenschappelijke Regeling Ombudsman Metropool Amsterdam zijn jaarrekening vast na controle door de Auditdienst ACAM. Bij het opstellen van de jaarrekening zijn de richtlijnen van het Besluit begroting en Verantwoording provincie en gemeenten (BBV) in acht genomen. Na vaststelling wordt de jaarrekening binnen twee weken, doch voor 15 juli van het jaar volgende op het jaar waarop de jaarrekening betrekking heeft, verzonden aan de Gedeputeerde Staten van Noord-Holland en op de website van de Ombudsman gepubliceerd. Aan de gemeenteraad van Amsterdam wordt gevraagd positief te adviseren over de jaarrekening 2021.

3. Resultaten 2021

Hiervoor wordt verwezen naar hoofdstuk 5 Resultaat bestemming en Reserves.

3.1 Maatschappelijk effect

De Ombudsman Metropool Amsterdam is een onafhankelijk instituut dat, gevraagd en ongevraagd, het handelen van de lokale overheid ten aanzien van de burger toetst (en toezicht houdt) aan (de hand van) een stelsel van behoorlijkheidsnormen. Naast toetsing van overheidshandelen achteraf, treedt de ombudsman ook preventief op. Als op basis van klachten en signalen duidelijk wordt dat een dienstverleningsprobleem kan ontstaan, dan vervult de ombudsman een alarmerende rol en trekt hij 'aan de bel' bij de betreffende dienst of gemeente voordat eventuele klachten ontstaan. De ombudsman levert op deze wijze een bijdrage aan de kwaliteit van de dienstverlening en (meer algemeen) aan het handelen van de gemeentelijke overheid. Daarnaast worden door interventies van de ombudsman concrete problemen tussen burger en overheid snel en effectief opgelost. Bij interventies bevordert en bewaakt de ombudsman verbeteringen die nadien door de gemeente zelf worden ingevoerd.

3.2 Wat hebben we ervoor gedaan?

De Ombudsman Metropool Amsterdam heeft in 2021 1779 klachten ontvangen. Er is sprake van een daling ten opzichte van 2020 (1867 klachten). De aantallen zijn inclusief de klachten die voor de Kinderombudsman van Amsterdam zijn bestemd. Al deze klachten worden stuk voor stuk bekeken om te bezien of en zo ja welke rol er is weggelegd voor de ombudsman. De ombudsman schrijft ieder jaar tientallen (kwartaal- of halfjaar) rapportages die bijvoorbeeld betrekking hebben op de aangesloten gemeentes en de belangrijkste afdelingen van de gemeente Amsterdam (bijvoorbeeld Belastingen, WPI, Wonen of Zorg). In die rapportages wordt uiteengezet hoeveel (en welke) klachten er zijn ingekomen, welke belangrijke onderzoeken er lopen en welke rode draden uit de klachten gehaald kunnen worden. De rapportages worden onder meer besproken met de directies van de verantwoordelijke afdelingen en ze worden gepubliceerd op de website van de ombudsman. De ombudsman kan ook onderzoeken uit eigener beweging uitvoeren of op verzoek van het college of de gemeenteraad. Daarnaast heeft de ombudsman in 2021 klachten ontvankelijk verklaard waarbij het doen van onderzoek naar uitvoeringsbeslissingen en/of de wijze van uitvoering niet meer aan de orde kan zijn. De relatie tussen burger en gemeentelijke overheid is dusdanig gevorderd/geëscaleerd dat onderzoek en terugkijken naar het verleden een gepasseerd station is of geen passend antwoord meer kan zijn. Samen een weg zoeken naar een werkbare relatie in de toekomst is in dit soort situaties de enige werkbare optie. Het gaat dan om procesbegeleiding door de ombudsman naar bijvoorbeeld een contract, naar actuele

onderzoeksresultaten of naar een andere optie die voor beide partijen wél acceptabel is. Zo is de ombudsman in 2021 (veelal op verzoek van de gemeente Amsterdam) als procesbegeleider of anderszins berokken geweest bij ontwikkelingen rond klachten over: overlast metro Oostlijn, Molen van Sloten, De Boterbloem en de Diemerzeedijk. Het gaat hierbij om trajecten waarvan enkele in 2022 worden afgerond met een rapportage aan de gemeenteraad.

Medio september 2021 heeft de ombudsman een Ombudsagenda opgesteld. De agenda beslaat een deel van 2021 en een deel van 2022 en daarin zijn de belangrijkste thema's en onderzoeken opgenomen waar de ombudsman zich uit eigen beweging op richt. Hierbij valt te denken aan thema's als participatie (bijv. inspraaktrajecten), ongedocumenteerden en de lerende overheid.

3.3 Wat heeft het gekost?

De totale kosten van het bureau bedragen in 2021 € 2.438.563. Daartegenover staan de totale inkomsten van in totaal € 2.599.238. Dit resulteert in een positief jaarresultaat voor bestemming van € 160.675 (positief). Zowel de baten als de lasten zijn hoger dan begroot. Voor verdere details wordt verwezen naar de financiële verantwoording in hoofdstuk 5.

4. Paragrafen

4.1 Weerstandsvermogen en risicobeheersing

Sinds 2014 voorziet de Gemeenschappelijke Regeling in de mogelijkheid een positief resultaat toe te voegen aan de algemene reserve om een buffer op te bouwen van 10 procent van de totale bijdragen van alle deelnemers. Bij een overschrijding van de begroting dient deze reserve als financiële dekking. De weerstandscapaciteit van de ombudsman bestaat uit de algemene reserves en de bestemmingsreserves met een totale omvang van € 278.916.

Als kengetal voor het weerstandsvermogen schrijft het BBV voor de solvabiliteitsratio te vermelden. Deze ratio wordt berekend door het eigen vermogen (exclusief het te bestemmen resultaat) uit te drukken in een percentage van het balanstotaal. De solvabiliteitsratio van de ombudsman per 31 december 2021 bedraagt 39% (2020: 33%). Dit percentage is ten opzichte van 2020 gestegen met 6%. Dit komt omdat de vlottende passiva is afgenomen en de algemene reserves zijn toegenomen.

Het financieel risicomanagement beleid van de ombudsman richt zich onder andere op het kunnen opvangen, voorkomen en beperken van tegenvallers in het jaarrekening resultaat door risico's op korte termijn. Een zgn. breder risicoprofiel wordt opgesteld, waarbij rekening gehouden wordt met niet-financiële (interne en externe) risico's, bijvoorbeeld op het gebied van ICT, integriteit, informatie en archiefbeheer, veiligheid etc. Vanzelfsprekend wordt ook gekeken naar de te nemen beheersmaatregelen.

De financiële risico's voor de ombudsman zijn vooralsnog beperkt. De belangrijkste kostenpost is het personeel dat in dienst is bij de gemeente Amsterdam en beschikbaar wordt gesteld aan de ombudsman. Langdurige ziekte van personeel is een risico voor een kleine organisatie als de ombudsman. Om dat risico af te dekken is de afspraak gemaakt dat de kosten voor personeel dat langdurig ziek is, niet meer volledig (maximaal voor de duur van 6 maanden) ten laste komen van het budget van de ombudsman. De daarna beschikbaar komende middelen kan de ombudsman dan inzetten voor vervangende personele capaciteit.

Wat betreft de inkomsten bestaat er enig risico wat betreft de bijdragen van de overige deelnemende gemeenten. Die inkomsten maken echter een relatief klein gedeelte uit van de totale inkomsten. Bij uittreding van een van de overige deelnemende gemeenten is in de Gemeenschappelijke Regeling bepaald dat dit ruim van tevoren meegedeeld moet worden en dat de financiële gevolgen van de uittreding voor rekening van de uittredende gemeente zijn.

Een ander risico betreft het uitlopen van werkzaamheden rondom de implementatie van het nieuwe ICT-systeem en de website, waardoor de totale projectkosten kunnen oplopen. Verder geldt dat de prijspeilstijgingen en inflatie in 2022 een belangrijk risicofactor vormt. Deze lastenstijgingen kunnen structureel worden, waardoor in het uitgavepatroon gesneden moet worden.

Tot slot geldt er een mogelijk risico op een navordering veroorzaakt door enige mate van onduidelijkheid betreffende het al of niet in rekening brengen van btw aan overheidsorganisaties (niet zijnde deelnemers) die een beroep doen op de dienstverlening van de ombudsman. De ombudsman stelt zich op het standpunt dat de aard van de verrichte diensten maakt dat de btw-vrijstelling van toepassing is. De ombudsman zal bureau FAC (gemeente Amsterdam) vragen nader onderzoek hiernaar te verrichten.

4.2 Financiën

De ombudsman financiert de lopende exploitatie met de ontvangen bijdragen van de deelnemende gemeenten en de opgebouwde reserves. De ombudsman heeft geen eigen leningen of beleggingen uitstaan. Voor de financiering van investeringen heeft de ombudsman het beleid om daarvoor bestemmingsreserves te vormen.

De ombudsman beschikt over een eigen bankrekening. Medio 2020 is de gemeente overgestapt van de ING naar de Rabobank. De ombudsman valt onder het mantelcontract van de gemeente en is derhalve eveneens overgestapt. Sinds 1 juli 2016 doet de ombudsman via de gemeente Amsterdam mee aan het – door het rijk verplichte- schatkistbankieren. Dit betekent dat alle aanwezige liquide middelen worden overgemaakt aan het Rijk. De Ombudsman beschikt over een bankrekening. De afdeling Treasury van de gemeente Amsterdam muteert sindsdien bij elke mutatie onze bankrekening zodanig dat het saldo op € 0 uitkomt. Hierdoor is er een rekeningcourant verhouding ontstaan met de gemeente Amsterdam.

4.3 Bedrijfsvoering

Juridische (beleids)kaders

- De ombudsman ontleent zijn positie en bevoegdheden aan hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en aan de Gemeentewet.
- Op 1 januari 2014 is de Gemeenschappelijke Regeling Gezamenlijke Ombudsman Metropool in werking getreden. In 2016 is een wijziging van deze regeling voorbereid en begin 2017 is de nieuwe regeling bekrachtigd.
- Op de ombudsman is een bevoegdhedenbesluit en een rechtspositieregeling van toepassing. De ombudsman heeft een eigen klachtenregeling voor klachten over (medewerkers van) de ombudsman. Dergelijke klachten worden behandeld door de plaatsvervangend ombudsman. Deze regeling is te vinden op de website van de ombudsman: www.ombudsmanmetropool.nl.

Informatie(beveiliging)

- De ombudsman maakt gebruik van de ICT-voorzieningen van de gemeente Amsterdam. Begin 2016 is de ombudsman overgestapt op een digitaal archivering- en registratiesysteem en wordt er alleen gewerkt met digitale dossiers. Eind 2021 is besloten om dit systeem te vervangen door een ander (reeds bij de gemeente bekend en gebruikt) systeem – en zodoende ook aansluiting te zoeken bij de laatste beveiligingsnormen.
- In het kantoor van de ombudsman zijn technische maatregelen genomen om inbraak te voorkomen. De kantooruimten worden buiten kantoor tijd 24/7 gemonitord door een particuliere beveiligingscentrale.
- Het aantal fysieke dossiers bij de ombudsman is zeer beperkt vanwege de hiervoor genoemde digitaliseringslagen. Voor zover er nog wel fysieke dossiers zijn worden deze in lockers bewaard.
- De ombudsman stelt ieder jaar een informatiebeheerplan op, in samenspraak met adviseurs van Informatievoorziening Interne Dienstverlening (Amsterdam). Het informatiebeheerplan wordt verstuurd aan de gemeentearchivaris.
- Conform artikel 17 van de AVG heeft de ombudsman een Functionaris Gegevensbescherming.

Personeel en organisatie

- De medewerkers van het bureau van de ombudsman zijn ambtenaren in dienst van de gemeente Amsterdam. Op 1 januari 2020 is de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra) van kracht geworden en is eveneens van toepassing op de medewerkers van het bureau. Daarnaast geldt de cao gemeenten en personeelsregeling gemeente Amsterdam.
- De ombudsman overlegt regelmatig met de personeelsadviseur van Personeel en Organisatieadvies om te toetsen of het personeelsbeleid binnen de kaders blijft van de cao / personeelsregeling en tegelijkertijd de onafhankelijkheid van het instituut ombudsman waarborgt.
- In de rechtspositieregeling en het bevoegdhedenbesluit van de ombudsman zijn onder andere afspraken gemaakt ten aanzien van personele kwesties.
- Het bureau van de ombudsman bestaat eind 2021 uit 22 vaste medewerkers (inclusief de ombudsman en plaatsvervangend ombudsman, tevens Kinderombudsman), drie gedetacheerde medewerkers (afkomstig van Amsterdam) en een stagiaire.
- De ombudsman informeert het presidium van de gemeenteraad van Amsterdam over zijn nevenfuncties en publiceert deze op zijn website.

- De ombudsman hecht veel waarde aan de (persoonlijke) ontwikkeling van zijn medewerkers, zowel individueel als collectief. Voor medewerkers wordt budget gereserveerd voor (individuele of groeps-) opleidingen en cursussen.
- Drie medewerkers van het bureau zijn in het bezit van een BHV-certificaat.
- Tijdens de inloopsprekuren op het bureau van de ombudsman is een beveiliging aanwezig om de veiligheid van medewerkers en burgers te waarborgen.
- In 2021 is er een geactualiseerd RI&E² opgesteld.

Communicatie en dienstverlening

- Transparantie staat voor het bureau ombudsman hoog in het vaandel. Vanaf eind 2014 worden niet meer alleen de rapporten en enkele interventies openbaar gemaakt, maar worden (nagenoeg) alle zaken die de ombudsman heeft behandeld gepubliceerd op de website.
- De ombudsman verricht periodiek onderzoek naar de klanttevredenheid.
- De ombudsman heeft een Facebook en LinkedInpagina en is ook via WhatsApp bereikbaar.
- De ombudsman heeft in 2021 bijdrages (al dan niet in de vorm van columns) verzorgd voor diverse bladen, zoals Burgerzaken en Recht, Binnenlands Bestuur en het tijdschrift voor Klachtrecht.
- De ombudsman heeft zijn eigen twitteraccount en twittert met professionals en burgers over zijn werk.
- De ombudsman publiceert jaarlijks een jaarbeschouwing.

Huisvesting

In 2016 is de ombudsman verhuisd naar een nieuw pand aan de Jacob Bontiusplaats 9. Het huurcontract heeft een looptijd van 10 jaar (opzegbaar na 5 jaar).

Automatisering en Informatisering

Begin 2016 is de ombudsman overgestapt op een volledig digitaal registratiesysteem. Hiermee is het mogelijk gemaakt om in veel sterkere mate digitaal te werken. In 2021 is besloten dit systeem te vervangen, om zodoende aansluiting te zoeken bij de laatste beveiligingsnormen. Het nieuwe systeem wordt uiteindelijk in 2022 uitgerold en is naar verwachting uiterlijk in Q3 van 2022 volledig in werking. Bij de implementatie van dit systeem wordt de ombudsman ondersteund door de afdeling ICT van de gemeente Amsterdam. De ombudsman maakt verder gebruik van de ICT-infrastructuur van de gemeente Amsterdam (Amsterdamse Digitale Werkplek) en de daarmee samenhangende beveiligingsvoorzieningen en hosting. Met ingang van 2017 maakt de ombudsman geen gebruik meer van het centrale Amsterdamse systeem om facturen goed te keuren, maar van een apart door de gemeente voor Ombudsman aangeschaft systeem. In het verlengde van het bevoegdhedenbesluit van de ombudsman, is de manager bedrijfsvoering van het bureau (onder)gemandateerd om betalingen goed te keuren in dit systeem.

Controle accountant

De controle van de jaarrekening 2021 wordt uitgevoerd door de eigen auditdienst van de gemeente Amsterdam; auditdienst ACAM. De Gemeenschappelijke regeling gezamenlijke ombudsman metropool Amsterdam 2013, die op 1 januari 2014 in werking getreden is, is begin 2017 herzien en vervangen door de Gemeenschappelijke Regeling Ombudsman Metropool

² Een risico-inventarisatie en -evaluatie is een verplicht middel ter bevordering van veilig en gezond werken volgens de Nederlandse Arbeidsomstandighedenwet.

Amsterdam. Daarvoor was de Ombudsman onderdeel van de gemeente Amsterdam en werd de invulling van het begrip 'rechtmatige totstandkoming' door de gemeenteraad van Amsterdam bevestigd. Dit heeft voor de gemeenschappelijke regeling niet expliciet plaatsgevonden. Aangezien de medewerkers in dienst zijn van de gemeente Amsterdam en de ombudsman op het gebied van de bedrijfsvoering processen wordt ondersteund door Amsterdam, wordt voor de invulling van het begrip 'rechtmatige totstandkoming' voor de jaarrekening 2021 gebruik gemaakt van het door de gemeenteraad van Amsterdam genomen besluit 388 / 1573 van 17 december 2020.

5. Financiële toelichting 2021

5.1 Programmarekening

Het programma van de ombudsman bestaat uit het voeren van de ombudsmanfunctie voor de gemeenschappelijke regeling deelnemende gemeenten. Hieronder volgt een overzicht van de baten en lasten naar kostensoorten over de periode 1 januari tot en met 31 december 2021 en het resultaat over deze periode. Tevens laat dit overzicht het resultaat zien voor en na de mutaties reserves.

Overzicht van baten en lasten

	Realisatie 2020	Begroting 2021	Begroting 2021 na wijziging	Realisatie 2021	Vershil realisatie tov Begroting 2021 na wijziging
Baten					
Bijdrage Gemeente Amsterdam	2.208.765	2.208.765	2.248.522	2.332.143	-83.621
Bijdrage andere gemeenten	146.354	146.355	148.989	154.188	-5.199
Overige baten	208.791		70.000	112.907	-42.907
Totale baten	2.563.910	2.355.120	2.467.511	2.599.238	-131.727
Lasten					
Personeel	2.107.130	1.987.557	2.023.333	1.976.463	46.870
Inhuur	42.330		55.000	38.500	16.500
Overige personeelskosten	26.096	40.000	40.000	32.665	7.335
Huisvesting	100.131	124.208	128.697	171.915	-43.218
ICT	113.205	122.511	157.511	124.921	32.590
Materieel overige	86.942	68.055	85.181	81.310	3.871
Kapitaallasten	12.789	12.789	12.789	12.789	0
Totale lasten	2.488.623	2.355.120	2.502.511	2.438.563	63.948
Saldo van Baten en Lasten	75.287	0	-35.000	160.675	-195.675
Mutatie reserves			35.000		35.000
Resultaat	75.287	0	0	160.675	-160.675

5.2 Toelichting op het overzicht van baten en lasten

Hieronder volgt een postgewijze toelichting op het overzicht van baten en lasten. Bij posten waarbij sprake is van verschil van minder dan €5000 (tussen de geactualiseerde begroting en de realisatie) wordt een toelichting achterwege gelaten.

Baten

Bijdrage gemeente Amsterdam

Bij het opstellen van de huidige gemeenschappelijke regeling in 2016 is uitgegaan van een basisbedrag voor het behandelen van klachten over de gemeente Amsterdam. In de gemeenschappelijke regeling is vastgesteld dat het bedrag jaarlijks geïndexeerd wordt. In de geactualiseerde begroting van 2021 is uitgegaan van een geïndexeerde bijdrage van de gemeente Amsterdam ad € 2.248.552. Dit bedrag is ontvangen en uiteindelijk met € 31.591 verhoogd in verband met de verwerking van de loonkostenstijging (cao-principeakkoord 2021-2022). Tevens heeft de ombudsman een tegemoetkoming in de (personeels)kosten van de Kinderombudsman ontvangen ad € 52.000. Het betreft hier een niet-structurele bijdrage van de afdeling OJZ van de gemeente Amsterdam. Zowel de bijdrage van OJZ als de verhoging i.v.m. met de loonkostenstijging zijn niet begroot.

Bijdrage andere gemeenten

De hiervoor genoemde indexatie geldt ook voor de bijdragen van andere aangesloten gemeenten. Zij betalen eveneens jaarlijks een basisbedrag voor een vast aantal te behandelen klachten, aangevuld aan het eind van het jaar met een afrekening over eventueel extra behandelde klachten. In de geactualiseerde begroting 2021 is uitgegaan van een totaal aan bijdragen van andere gemeenten ad € 148.989. De totaal ontvangen bijdrage is iets hoger geworden, onder meer omdat de gemeente Diemen het vast aantal te behandelen klachten heeft overschreden en daarom een naheffing heeft ontvangen ad € 5.196. De naheffing was ten tijde van het opstellen van de begroting niet voorzien.

Overige baten

Deze post heeft betrekking op allerlei incidentele bijdragen van gemeenten of andere organisaties, bijvoorbeeld in de vorm van subsidie, voor het uitvoeren van (grotere) onderzoeksprojecten door de ombudsman. In de geactualiseerde begroting van 2021 is een totaal aan overige baten van € 70.000 opgenomen. Dit bedrag zou bestaan uit een onkostenvergoeding ad € 15.000 euro (i.v.m. voorzitterschap Ouderpanel inzake de kinderopvangtoeslagaffaire) en een bedrag ad € 55.000 voor werkzaamheden ten behoeve van het Herstelproces Kinderopvangtoeslag, waarvoor bureaumedewerkers werden ingezet.

Het resultaat is echter hoger, namelijk € 112.907. De afwijking ten aanzien van de begroting is te verklaren aan de hand van een aantal zaken. De vergoeding van werkzaamheden voor het Herstelproces Kinderopvangtoeslag is uiteindelijk € 73.500 geworden. Tijdens het schrijven van de begroting werd ervan uitgegaan dat de bijdrage van de ombudsman aan het project t/m juni 2021 zou duren. Uiteindelijk werd de ombudsman ook nog in de maanden juli en augustus ingezet, vandaar een hogere vergoeding. Ditzelfde geldt ook voor het voorzitterschap voor het Ouderpanel inzake de kinderopvangtoeslagaffaire. De totale vergoeding hiervoor is op € 23.424 gekomen. Tot slot heeft de ombudsman nog een vergoeding gekregen voor de participatie aan de commissie ALV, welke ook niet was begroot.

Lasten

Personeelslasten

Het personeel is ter beschikking gesteld door de gemeente Amsterdam. In de geactualiseerde begroting 2021 is uitgegaan van een totaal aan (vaste) personeelslasten van € 2.023.333. De uiteindelijke besteding komt neer op 1.976.463. Verklaring hiervoor kan gevonden worden in het verloop / wisseling van personeel gedurende het jaar. In september 2021 zijn drie medewerkers vertrokken en vervangen door andere medewerkers die iets lager zijn ingeschaald.

Inhuur

De kosten voor inhuur van (extern) personeel zijn relatief beperkt gebleven. Er was € 55.000 begroot, maar door de coronacrisis kon een aantal projecten niet doorgaan of moesten in een andere vorm doorgaan. Hierdoor was inhuur niet of slechts in beperkte mate nodig dan verwacht.

Overige personeelskosten

De ombudsman heeft verdere ontwikkeling van zijn personeel hoog in het vaandel staan. In 2021 hebben verscheidene medewerkers gebruik gemaakt van het beschikbare opleidingsbudget. Mede ten gevolge van corona is er minder gebruik gemaakt van dit budget.

Huisvestingslasten

De ombudsman heeft zijn kantoor niet in een gemeentelijk pand. Dit hangt samen met de onafhankelijke positie van de ombudsman ten opzichte van de (aangesloten) gemeenten. Onder huisvestingslasten vallen naast de huurpenningen ook kosten voor schoonmaak, kosten voor kantoorartikelen, servicekosten en kosten voor beveiliging van het kantoorpand. Ook kosten die verband houden met onderhoud aan meubilair en/of verbouwingen aan het pand vallen onder deze post. De kosten zijn hoger dan begroot door een nagekomen rekening ad € 28.343 betreffende de huur en servicekosten uit de periode september t/m december 2019. Het effect hiervan is dat in het resultaat van 2020 de kosten voor huisvesting in de realisatie te laag zijn verantwoord.

ICT-kosten

De ICT-lasten hebben betrekking op zowel de automatiseringskosten als op de kosten van telecommunicatie. Deze faciliteiten neemt de ombudsman af van de gemeente Amsterdam en daarvoor wordt aan de gemeente Amsterdam jaarlijks een bedrag betaald. In 2021 is minder uitgegeven dan begroot. Dit hangt samen met de late start van het project om het bestaande zaakstelsel te vervangen. Een groot deel van de kosten die hiermee samenhangen zullen hierdoor (in tegenstelling tot eerder gedacht) in 2022 worden gemaakt

Resultaat voor en na mutaties in de reserves

Het financieel resultaat voor en na de mutaties in de reserves wordt in de tabel hieronder inzichtelijk gemaakt.

(In €)	Rekening 2020	Begroting 2021 na wijziging	Rekening 2021	Vershil
Saldo van Baten en Lasten	75.287	-35.000	160.675	195.675
Onttrekkingen aan reserves	0	35.000	0	-35.000
Toevoegingen aan reserves	0	0	0	0
Resultaat	75.287	0	160.675	160.675

De kolom rekening 2021 laat een saldo van baten en lasten zien van € 160.675. Omdat er geen mutaties in de reserves hebben plaatsgevonden bedraagt het resultaat na mutaties eveneens €160.675. Van de in 2021 gevormde bestemmingsreserves (ad €35.000) voor investeringen in de ICT is, door vertraging in de opstartfase van het project, nog geen gebruik gemaakt.

5.4 Balans

Activa (in €)	2021	2020	Passiva (in €)	2021	2020
Vaste activa			Vaste passiva		
Materiele vaste activa	64.044	76.833	Eigen vermogen	439.590	278.916
- Investerings met een economisch nut	64.044	76.833	- Algemene reserve	243.916	203.629
			- Bestemmingsreserve	35.000	
			- Nog te bestemmen resultaat	160.675	75.287
Vlottende activa			Vlottende passiva		
Uitzettingen met een rentetypische looptijd korter dan één jaar	508.722	540.300	Overlopende Passiva	290.259	338.217
- Vorderingen op openbare lichamen	0	76.131			
- RC-verhouding met niet-financiële instelling	508.722	332.562			
Liquide Middelen	0	0			
Overlopende activa	157.083	131.608			
	729.849	617.133		729.849	617.133

5.5 Toelichting op de balans per 31 december 2021

Activa

Vaste activa

Voor de investering in het meubilair een bedrag van € 127.989 geactiveerd (per 31-12-2016). De materiele vaste activa per 31 december 2021 is € 64.044 (na vijf jaar afschrijving). In overeenstemming met de beleidsnota activeren, waarden afschrijven (gemeente Amsterdam) wordt deze investering in 10 jaar (lineair) afgeschreven. Voor de eerste keer is in 2017 afgeschreven.

Soort activa	Boekwaarde 01/01/2021	Investering of desinvestering	Afschrijvingen	Bijdragen van derden	Afwaarderingen	Boekwaarde 31/12/2021
Overige materiele vaste activa	€ 76.833	€ -	€ 12.789	€ -	€ -	€ 64.044

Vlottende activa

De vlottende activa zijn gewaardeerd op basis van nominale waarde.

De vlottende activa bestaan uit de posten die hieronder worden toegelicht:

Vorderingen op openbare lichamen

De totale vorderingen op openbare lichamen zijn per jaareinde nihil.

Rekening-courantverhoudingen met niet-financiële instellingen

Deze post ad € 508.722 bestaat uit:

- Terug te vorderen BCF (BTW Compensatie Fonds) € 106.893
- Rekening courant verhouding gemeente Amsterdam (Kruisposten) € 401.829

De rekeningcourant verhouding is ontstaan doordat de ombudsman -via de gemeente Amsterdam- de verplichting heeft om middelen bij het Rijk te stallen.

Liquide middelen

De liquide middelen zijn € 0 door de rekening-courant verhouding met de gemeente Amsterdam, zie ook paragraaf 4.2.

Overlopende activa

Dit betreft voornamelijk een vooruitbetaald bedrag aan huur en servicekosten over de periode januari 2022 t/m december 2022 ad € 150.782.

Passiva

Eigen vermogen

Het eigen vermogen van de ombudsman einde 2021 bestaat uit een Algemene reserve van € 243.916, nog te verdelen resultaat ad € 160.675 en de bestemmingsreserve € 35.000 is tezamen € 439.591.

Algemene reserve

De totale kosten van het bureau van de ombudsman bedroegen in 2021 € 2.438.563. Hiertegenover staan de totale inkomsten van het bureau van de ombudsman in 2021 € 2.599.238. Dit resulteert in een positief jaarresultaat voor bestemming van € 160.675 (positief).

De algemene reserve was aan het begin van het jaar € 203.629 en het positieve resultaat van 2020 van € 75.287 minus € 35.000 bestemmingsreserve om in te zetten voor de ICT-systemen in 2021 om aan de eisen van Gemeente Amsterdam te kunnen laten voldoen, is daardoor totaal € 40.287 aan de algemene reserve gedoteerd. Hiermee komt de algemene reserve eind 2021 op € 243.916. Hierbij willen we echter opmerken dat het resultaat van 2020 (door een nagekomen factuur uit 2019 voor de huisvestingskosten) te hoog is gepresenteerd (zie hiervoor de toelichting bij de verlies en winstrekening, onderdeel huisvestingskosten).

Bestemmingsreserve

In 2021 wordt € 35.000 aan de bestemmingsreserve toegevoegd als bestemming voor investeringen in het nieuwe ICT-systeem vanuit het resultaat voorgaande boekjaar (2020).

Reserves	31-12-2020 vóór resultaat- bestemming	resultaat- bestemming 2020	Saldo 1-1-2021	toevoeging/ onttrekking 2021	Saldo 31-12-2021
Algemene reserve	€ 203.629	€ 40.287	€ 243.916		€ 243.916
Bestemmingsreserve:					
• ICT		€ 35.000	€ 35.000		€ 35.000
Totaal eigen vermogen	€ 203.629	€ 75.287	€ 278.916	€ -	€ 278.915

Overlopende passiva

De overlopende passiva hebben betrekking op kosten die per 31 december 2021 nog betaald moesten worden, maar wel betrekking hebben op het boekjaar 2021. Deze post is samengesteld uit nog te betalen verplichtingen die in 2021 zijn opgebouwd, maar die in het volgende begrotingjaar, 2022, tot een betaling komen.

5.6 Aanvullende toelichting

5.6.1 Inzicht in Programma en Overhead

Om inzichtelijk te krijgen waar de overheadkosten uit bestaan en welk deel van de totale kosten hieronder valt is dit jaar voor het eerst een overzicht van de gerealiseerde kosten verdeeld naar Programma en Overhead in de jaarrekening van de ombudsman opgenomen. Om te kunnen vaststellen welke kosten verband houden met de sturing en ondersteuning van het primaire proces en zodoende gerekend kunnen worden tot de overhead, is door de commissie BBV een definitie van overhead geïntroduceerd: "Alle kosten die samenhangen met de sturing en ondersteuning van medewerkers in het primaire proces". Volgens de verdere uitwerking over de toepassing van de definitie in de praktijk bestaat overhead, naast de ondersteunende PIOFACH-functies ook uit alle leidinggevende in het primaire proces.

(in €)	Baten	Lasten	Saldo
Programma	2.599.238	1.587.744	1.011.494
Overhead	-	850.819	-850.819
Saldo baten en lasten	2.599.238	2.438.563	160.675
Toevoegingen en onttrekkingen reserves	-	-	-
Resultaat	2.599.238	2.438.563	160.675

De totale overheadkosten (€ 850.819) van het bureau worden gedomineerd door de kosten van het kantoorpand (inclusief onderhoud) ad € 171.915 en de kosten voor ICT (hosting, werkplekken, ondersteuning, telefonie enz.) ad € 129.1317. Tezamen vormt dit bijna de helft van de totale overhead.

Overige kosten van overhead bestaan uit de loonkosten van de ombudsman zelf (tevens hoofd bureau), het secretariaat, loonkosten van de manager(s) en medewerkers die belast zijn met coördinerende en faciliterende taken. Andere overheadskosten betreffen voornamelijk de kosten voor de controle voor de jaarrekening, de kosten voor de financieel adviseur en personeelsadviseur en kosten die samenhangen met bijvoorbeeld publicaties (zoals inhuur van communicatiemedewerkers, vormgevers etc.).

5.6.2 Overzicht van de baten en lasten naar taakvelden

Het BBV schrijft voor dat met ingang van 2018 ook gemeenschappelijke regelingen inzicht moeten geven in voorgeschreven taakvelden. Bij de ombudsman is er één programma (uitvoering geven aan de ombudsfunctie, zoals neergelegd in de Algemene wet bestuursrecht). Daarom is er geen toelichting opgenomen voor het verdelingsprincipe waarmee de taakvelden over de programma's zijn verdeeld. In de begroting van 2021 is er geen taakveldoverzicht opgenomen en dat maakt dat in onderstaand overzicht de begrotingscijfers (2021) ontbreken. Vanaf 2022 zal dit wel een vast onderdeel worden (zowel in de begroting als de jaarrekening).

(in €)	Realisatie
Baten	
Taakveld Bestuur en ondersteuning	2.599.238
Lasten	
Taakveld Bestuur	1.587.744
Taakveld Overhead	850.819
Totaal lasten	2.438.563
Saldo van baten en lasten	160.675
Toevoegingen en onttrekkingen reserves	0
Resultaat	160.675

5.6.3 Bedrag voor onvoorzien

De ombudsman heeft geen bedrag voor onvoorzien begroot of gerealiseerd.

5.6.4 Niet uit de balans blijvende verplichtingen

Er zijn meerdere langlopende verplichtingen, namelijk de huur van het pand waar het bureau in zit (t/m 2026, opzegbaar met een opzegtermijn van één jaar na 2021) ad € 105.061. Daarnaast heeft het bureau een licentie op een (nog uit te rollen) zaaksysteem, waarvan de totale jaarlijks terugkerende exploitatiekosten op € 33.950 komen (t/m november 2028). Verder neemt het bureau op grond van de gemeenschappelijke regeling (doorlopend) een aantal diensten van de gemeente Amsterdam af. Het gaat hierbij om ondersteuning op het gebied van financiën en HRM ad € 22.343,39 per jaar en ICT (inclusief hosting) ad € 102.791,27 per jaar. Ten aanzien van laatstgenoemde kosten geldt dat de afspraken met de gemeente Amsterdam hierover in 2022 worden herzien.

6 Resultaatbestemming en reserves

In artikel 12 van de gemeenschappelijke regeling is vastgelegd dat bij een positief exploitatieresultaat over een begrotingsjaar dit resultaat in het volgende begrotingsjaar aan de begrotingspost algemene reserve wordt toegevoegd.

Vanuit het nog te bestemmen resultaat ad € 160.675 is het voorstel om €50.000 in te zetten om een deel van de kosten te dekken die noodzakelijk zijn voor de implementatie van de nieuwe website, een eigen intranet alsook de vervolgwerkzaamheden voor het nieuwe zaaksysteem in 2022. Het gaat hierbij om een aanvulling op de reeds vorig jaar ingestelde (bestemmings)reserve ad €35.000 euro, waarmee de totale omvang van bestemmingsreserve ICT op €85.000 komt.

De ombudsman zal in 2022 een zgn. Ombudsacademie opzetten. Het betreft hier een leerschool voor (o.a.) gemeenteambtenaren, werkzaam op verschillende niveaus (uitvoering, staf, beleid etc.), waarbij het bevorderen van behoorlijk overheidsfunctioneren en preventief onderzoek aan de hand van klachten vanuit de ombudsmanpraktijk en die uit de eerstelijnsklachtbehandeling centraal staat. Het opzetten en inrichten van de academie wordt geraamd op €95.000. Het voorstel is dan ook om het voorgenoemde bedrag hiervoor te bestemmen.

Voor het resterende deel van het te bestemmen resultaat ad € 15.675 wordt voorgesteld om dit bedrag toe te voegen aan de Algemene Reserve. Hieronder volgt een cijfermatig overzicht van hetgeen hierboven is beschreven.

Voorstel resultaatsbestemming	2021	
Resultaat 2021	€	160.675
Bestemming:		
Algemene reserve:	€	15.675
Bestemmingsreserve:		
- ICT	€	50.000
- Ombudsacademie	€	95.000
totaal	€	160.675