



Moeite met maatwerk

**Jaarbeschouwing ombudsman
2014**

Datum : 18 juni 2015

Inhoudsopgave

1.	proloog 'Moeite met maatwerk'	4
2.	Aanbiedingsbrief.....	8
3.	Vaststellingsprocedure en gevraagde beslissing.....	9
4.	Nieuwe missie Gezamenlijke Ombudsman.....	10
4.1	'Samen werken aan eerlijke dienstverlening'	10
4.2	Hoe te bereiken?.....	10
3.3	Wat is er gedaan op eigen initiatief?	10
4.3.1	Kwartalrapportages	10
4.3.2	Pilots.....	11
4.3.3	Onderzoeken op eigen initiatief.....	12
4.3.4	Overige initiatieven	16
4.4	Verzoeken van de burger	17
4.4.1	Totaal overzicht.....	17
4.4.2	Overzicht Amsterdam 2013 – 2014.....	18
4.4.3	Overzicht Almere 2013 – 2014	19
4.4.4	Overzicht Zaanstad 2013 - 2014.....	20
4.4.5	Landsmeer	22
4.4.6	Waterland.....	22
4.4.7	Stadsregio.....	22
4.4.8	Veiligheidsregio.....	22
4.5	Overige activiteiten.....	22
4.6	Wat heeft het gekost?.....	24
5.	Verplichte paragrafen.....	25
5.1	Weerstandvermogen	25
5.2	Financiën.....	25
5.3	Bedrijfsvoering.....	25
5.3.1	Financiën.....	25
5.3.2	Juridische (beleids)kaders	26
5.3.3	Informatie(beveiliging)	27
5.3.4	Personeel en organisatie	27
5.3.5	Communicatie en dienstverlening.....	28
5.3.6	Huisvesting.....	29
5.3.7	Controle accountant.....	29
6.	Programmarekening	30
6.1	Tabel.....	30
6.2	Postgewijze toelichting op het overzicht van baten en lasten	30
6.3	Balans	32
6.4	Toelichting op de balans	33
6.4.1	Activa	33
6.4.2	Passiva.....	33
6.4.3	Niet uit balans blijken de verplichtingen.....	34
7.	Overige gegevens van de Jaarrekening	35
7.1	Resultaatbestemming	35
8.	Accountantsverklaring	36

I. proloog ‘Moeite met maatwerk’

Inleiding

Als de ombudsman slechts één opvallend beeld zou mogen geven voor het ‘ombudsjaar 2014’, dan zou dat ‘moeite met maatwerk’ zijn. De ombudsman ziet gemeenten heel hard werken aan de verbetering van de dienstverlening, hij ziet dat de drie decentralisaties veel vergen van de gemeenten en dat zij hun uiterste best doen om de grootste bestuurlijke reorganisatie van na de Tweede Wereldoorlog zo goed mogelijk te implementeren. Toch is er reden tot zorg, want de verzoekers die zich in 2014 bij de ombudsman melden, laten zien dat de gemeenten moeite hebben met maatwerk.¹

Deze moeite met maatwerk uit zich in de concrete situaties die verzoekers voorleggen aan de ombudsman. Het kunnen soms simpele, maar persoonlijk ingrijpende zaken zijn, soms zijn het uiterst complexe situaties. Een enkel voorbeeld:

Een man ontvangt meer dan 20 parkeerboetes. Noch het parkeerbedrijf, noch de afhandelende partij, noch de gemeentelijke belastingdienst, signaleert dat dit vreemd is. Zij zijn ingesteld op het efficiënt afhandelen van elke boete afzonderlijk. Daaraan zijn zij ook gehouden door de verordeningen en de wederzijdse servicecontracten en afspraken die hen vaak zijn opgelegd door de beleidsafdelingen van de gemeente. Formeel heeft de ombudsman ook geen reden om te spreken van onbehoorlijkheid; alles wat de afdelingen doen, doen zij volgens de regels. Maar daar zit nu net het punt: men ziet (weet) niet dat de man een zorgbehoevende is en dat hij een zaakwaarnemer heeft. De ombudsman raadt de gemeente aan, om de sensitiviteit in de uitvoering te vergroten, en bij alle inningsprocessen ervoor te zorgen dat er eerder wordt gebeld, dan wel navraag gedaan wordt. Een relatie met de sociale wijkteams ligt voor de hand. Even aanbellen is ook denkbaar, als je beseft dat er in elke wijk Stadtoezicht rondloopt. Wel is dan ‘meervoudig kijken’ nodig en moeten professionals beseffen dat zij voor meer dan één regeling aan de lat staan. Hun managers, de controllers, de accountants, de juristen, de beleidsmakers en de bestuurders die deze uitvoering aansturen, moeten dat trouwens ook beseffen, want aan hen is het om ruimte aan de uitvoering te geven.

Een vrouw werkt op vele verschillende plaatsen in de wereld ². Zij verblijft soms bij haar partner in het Caribisch gebied, dan weer bij haar vader in de Verenigde Staten, dan weer op een boerderijtje dat zij in het buitenland gekocht heeft om op te knappen, naast vele dagen en nachten in de hotels en Airbnb-verblijven van over de hele wereld. In geen enkel land voldoet zij aan de vestigingseisen, want elk land veronderstelt dat je gewoon op één plek woont. Zij is Nederlandse, en een Nederlandse waar we trots op zouden moeten zijn. Zij heeft inmiddels al een lintje van de koningin. Maar burgerzaken schrijft haar uit en behandelt haar als fraudeur. Zij moet tickets, declaraties en bonnetjes overhandigen om te bewijzen dat zij minimaal vier maanden in Nederland verblijft. De ombudsman schrikt van de starheid en halsstarrigheid waarmee de gemeentelijke afdelingen burgerzaken naar dit soort zaken kijkt. Natuurlijk, er kan gefraudeerd worden, erger nog, er wordt veel gefraudeerd met adresregistraties, maar als de burger een goed verhaal heeft, waarom dan niet een oplossing zoeken? Is het niet zo dat er in de wet al een ‘Schippers-artikel’ staat, waarmee de wetgever al honderd jaar geleden aangaf dat hij begreep dat niet iedereen in hetzelfde sjabloon past? Waarom niet de flexibiliteit om dit schippersartikel aan te grijpen, en deze moderne ‘digitale

¹ De ombudsman heeft verschillende gemeenten onder zijn hoede, en er is wel een verschil te zien in de mate waarin elke gemeente in staat is maatwerk te leveren. Omdat de getallen klein zijn, kiest de ombudsman ervoor deze verschillen hier niet te benoemen. Wel is hij bereid in gesprekken met de gemeenten hier tentatieve indicaties voor te geven.

² Deze casus is van buiten de gemeenten die vallen onder de bevoegdheid van de ombudsman, maar staat voor vergelijkbare zaken in de gemeenten van deze ombudsman.

nomaden' een plekje te geven? Waarom is er eigenlijk maar één adres mogelijk in de Basisregistratie personen, en waarom organiseert een moderne stad niet de mogelijkheid om correspondentie adressen en feitelijke verblijfsadressen te onderscheiden van de formele registratie-adressen? Waarom geen e-mailadressen en mobiele telefoonnummers, om de burgers ook op moderne manieren te bereiken. Het is 2015! De ombudsman vindt het vooral zeer verontrustend te zien hoe sommige professionals keer op keer uitleggen dat dit moeilijk is, gegeven de huidige wetgeving. Niet alleen acht de ombudsman dat onjuist, maar hij vindt het ook getuigen van professionele gemakzucht en intellectuele luiheid. Het is niet alleen de taak van een professional om de wet uit te voeren, het is ook zijn taak om bij gebleken verandering in de maatschappelijke werkelijkheid ervoor te zorgen dat de wet deze transformatie accommodeert.

Cascades

Voor maatwerk zijn verbindingen nodig, soms tussen regelingen zoals de verbinding tussen boetes en een sociaal ongewenste situatie, maar ook tussen de regeling en de veranderende, maatschappelijke werkelijkheid. Naast deze verbindingen op een bepaald moment in de tijd, zijn er ook verbindingen in de tijd. Hiervoor gebruiken we de term cascade: een bepaalde handeling van één afdeling van een gemeente, heeft een effect op een vervolgsituatie bij een andere afdeling. Dat kan leiden tot een aaneenschakeling, met steeds extremere gevolgen. Een boete opleggen is vaak terecht, maar als men niet kan betalen en dat leidt tot automatische ophogingen, dan ontstaat huurschuld. Die leidt weer tot huisuitzetting, die weer kan leiden tot het verlies van een uitkering. Burgers kunnen van dit soort cascades radeloos worden, ze zitten 'op een rotonde zonder afslagen':

Wat te denken van de marktkoopman die gescheiden raakt, daarom zijn huis moet verlaten, hetgeen weer leidt tot inname van zijn marktvergunning, waarna de brief om zijn bestelbus te verwijderen hem niet meer bereikt, waarna de gemeente deze bestelbus afvoert en alles wat daarin zit vernietigt. Ook de brieven en foto's van zijn overleden vader en moeder, alsmede andere belangrijke, persoonlijke bezittingen. Het wrange is dat elk van de gemeentelijke diensten afzonderlijk niet iets verkeerd gedaan heeft. Het resultaat is echter dramatisch. De man is in een diepe depressie gestort, hij moet zijn hand ophouden bij de sociale dienst, en is zijn laatste stukje zelfrespect verloren. Ook zijn kinderen zien hoe een eens zo trotse man is veranderd in een hulpbehoevende.

Maatwerk moet effectief, standaard gevallen efficiënt

Maatwerk (verbinding tussen regeling en maatschappelijke context, verbinding tussen verschillende regelingen, en verbindingen in de tijd – cascades) is voor de huidige gemeenten moeilijk. Zij voeren elk, apart een 'eigen' regeling uit, en zijn getraind op een zo efficiënt mogelijke afhandeling van elke situatie. Veel gemeentelijke afdelingen, maar ook de beleidsmakers en de bestuurders kennen echter het verschil niet tussen efficiënt en effectief. De genoemde marktman is door vijf verschillende diensten uiterst efficiënt geholpen. Laten we zeggen dat alle handelingen tezamen niet meer dan € 1.000 gekost hebben. Het resultaat is echter dat we nu een bijstandsgerechtigde hebben, die zo ziek is, dat hij nog jaren in de bijstand moet verblijven. Kosten per jaar: € 15.000. Als de gemeentelijke diensten de ruimte hadden om de cascade te zien en daarop te handelen, dan hadden zij wellicht € 2.500 aan handelingen moeten verrichten, maar hadden zij daarmee € 15.000 per jaar aan kosten kunnen voorkomen. De uitdaging voor de gemeente is om een slimme combinatie te maken tussen het efficiënt afhandelen van het merendeel van de 'standaard' gevallen, en dit te combineren met het effectief maatwerk leveren voor de bijzondere gevallen.

Gebrekkig instrumentarium

Een volgend probleem dat de ombudsman vaak aantreft, is het instrumentarium dat in de uitvoering van beleid wordt ingezet. Als je jaren op efficiency bent afgerekend en op

rechtmatigheid van de verkokerde regeltjes, dan heeft een gemeentelijke dienst vaak te weinig geïnnoveerd. Dan treffen we verouderde systemen aan, verouderde regelgeving en bevoegdheden en een slechte informatiepositie van de uitvoerende ambtenaren. Dat is voor de standaard gevallen vaak goed genoeg. Maar voor de bijzondere situaties, waar behoefte is aan maatwerk, werkt dit averechts:

Een horecaondernemer heeft lak aan de regels en veroorzaakt veel overlast. Al jaren vragen omwonenden hiervoor aandacht. De gemeentelijke afdelingen vergunning en de afdeling handhaving werken niet goed samen, maar ook de buurtagent speelt een te geïsoleerde rol. De bewoners doen wel meldingen, maar dat gaat moeizaam, en deze worden niet voldoende systematisch opgevolgd. De ambtenaren die moeten reageren op de meldingen komen vaak te laat en hebben moeite met de achterhaalde registratiesystemen, waarin zij die meldingen moeten verwerken. Resultaat is dat er niet voldoende bewijslast tegen de asociale ondernemer is en dat deze dus doorgaat. Het kost de gemeente moeite om de informatie over de verschillende diensten heen bij elkaar te krijgen, laat staan dat het makkelijk is om de informatie van de gemeente en van de politie naast elkaar te leggen. De burger heeft dan steeds minder zin in de meldingen, want dat leidt toch tot niets, en de handhavers worden de meldingen 'spuugzat', omdat ze er elke keer onverrichter zake van terugkomen. Tegen de tijd dat de ombudsman een dergelijke zaak in behandeling neemt, zijn de burgers vaak al zo boos op de gemeente en haar ambtenaren, dat die gemeenten geen zin meer hebben om te luisteren. (De burgers zijn soms zo vreselijk boos geweest, dat ze woorden hebben gebruikt die de ombudsman voorheen nog niet kende...).

De ombudsman denkt dat het versterken van de horizontale informatiepositie (informatiegestuurd handhaven), in combinatie met slimme technologieën (moderne geluidsmeters, apps voor meldingen, apps voor handhavers om makkelijk processen-verbaal te maken alsmede een enkele uitbreiding van bevoegdheden) tot voldoende verbetering van het optreden kan leiden. De mate waarin partijen achter deze vernieuwing aanjagen, is echter beperkt. Men berust inmiddels kennelijk in de status quo, ook al betekent die een veelvuldig uitrukken zonder een voor de burger merkbaar resultaat. Het lijkt soms wel alsof het elan er al uitgeslagen is en dat degene die nog een beroep doet op dat elan, als lastpak geweerd wordt.

Optimisme

Naast deze wellicht tot somberheid stemmende casuïstiek, overheerst toch het optimisme. Als ombudsman maken we onderscheid tussen incidenten en structurele fouten. Een incident kan weliswaar erg vervelend zijn voor een burger, maar het kan voorkomen. Er worden nu eenmaal fouten gemaakt en het maken van fouten is menselijk. Waar het om gaat, is dat een gemaakte fout snel en adequaat hersteld wordt. Als er een klacht bij de ombudsman binnenkomt, en het is een incident, dan handelt het Front Office van ons bureau die klacht zo snel mogelijk af door bij de diensten om corrigerende maatregelen te vragen. Dat kan soms nog op dezelfde dag gebeuren. In 2014 heeft de ombudsman bij veel klachten dit soort directe hulp van de gemeenten ervaren. De gemeenten stellen zich daarbij open en oplossingsgericht op, zodanig dat veel van de terechte klachten ook snel opgelost worden. In het laatste kwartaal van 2014 zijn er meer dan 30 van deze snelle interventies met succes gedaan.

Naast incidenten onderscheidt de ombudsman ook 'problemen'. Dit zijn de zogenaamde structurele tekortkomingen. Bijna altijd herkent de ombudsman deze problemen, omdat er meerdere klachten binnenkomen over hetzelfde vraagstuk. Ook deze gebleken structurele tekortkomingen pakt de ombudsman aan. Sterker nog, hij stelt zich tot doel het aantal klachten bij de ombudsman te reduceren, door de geconstateerde structurele tekortkomingen aan te pakken. Een klacht bij de ombudsman betekent immers al snel 10

klachten of bezwaarschriften bij de gemeentelijke dienst, en dat betekent al gauw weer 100 frustrerende telefoontjes met nog meer dan 100 ontevreden burgers (er wordt meerdere keren gebeld, per klacht, en niet elke burger neemt de moeite om te bellen). In 2014 heeft de ombudsman in meer dan 25 situaties met betrokken gemeenten gesprekken gevoerd, om structurele tekortkomingen te reduceren. Op een aantal van die onderwerpen is veel vooruitgang geboekt, zodanig zelfs dat er op dat onderwerp bijna in het geheel geen klachten meer kwamen over de betrokken gemeente.

2. Aanbiedingsbrief

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

Het jaar 2014 is een jaar vol verandering geweest voor het bureau van de ombudsman. Na mijn aanstelling in september 2013 heb ik een aantal ingrijpende maatregelen getroffen om de bedrijfsvoering van het bureau op orde te brengen. Ik heb bezuinigd op een aantal posten en geïnvesteerd in tot dan toe onderbelichte posten. Daarnaast ben ik een volledig veranderproces gestart, waardoor de organisatie van het bureau anders is ingericht, zodat er meer aansluiting is bij de gemeentelijke organisatie, en waardoor de gehele werkwijze van het bureau veranderd is. De nieuwe werkwijze kenmerkt zich door maatwerk en efficiëntie: snel acteren en in samenwerking met de organisatie zoeken naar oplossingen is de nieuwe focus van de ombudsman. Ook is het bureau meer digitaal gaan werken. Een ontwikkeling die ik in de komende jaren verder door wil zetten. Ook is het personeelsbeleid gewijzigd, heeft er een wisseling van het totale management plaatsgehad en heb ik meer geïnvesteerd in de ontwikkeling van de medewerkers.

Over al deze veranderingen heb ik een aantal maal in 2014 met u gesproken. Ik heb daarin steeds weer uw steun, vertrouwen en medewerking gevonden, wat mij in staat stelde het bureau te transformeren opdat de burger nog beter bediend kan worden. Daarvoor ben ik u zeer erkentelijk.

Al deze interne veranderingen hebben wel zijn weerslag gehad op de medewerkers. Desalniettemin is er hard en professioneel doorgewerkt en daar liggen de resultaten niet om. De bedrijfsvoering van het bureau is op orde en het bureau sluit de boeken van 2014 af met een positief resultaat. Het bureau is daardoor voor het eerst in staat een eigen reserve aan te leggen, zodat het eventuele tegenvallers in eerste instantie zelf op kan vangen.

Naast de behandeling van klachten zijn er bovendien veel extra onderzoeken, pilots en projecten opgestart en ook afgerond in 2014. Ook zijn we begonnen met het schrijven en uitbrengen van kwartaalrapportages, zodat burgers, de gemeentelijke organisaties en u actueler op de hoogte gehouden worden van het werk van het bureau en signalen met betrekking tot de dienstverlening sneller aan de orde gesteld worden.

Nog veel nieuw bedachte onderzoeksmethoden en werkwijzen zijn in ontwikkeling en onderhevig aan verbetering en er is nog veel te doen op het gebied van relatiebeheer en communicatie met burgers, organisatie, bestuur en politiek. Echter, ik durf te stellen dat het 'nieuwe bureau' en zijn nieuwe manier van werken ertoe heeft bijgedragen dat het aantal ingekomen verzoeken in 2014 iets is afgenomen. Of deze trend in 2015 door zal zetten is mogelijk minder zichtbaar omdat met de komst van de drie decentralisaties in het sociale domein een grote hoeveelheid verzoeken wordt verwacht die de behaalde gunstige effecten enigszins zullen 'vertoebelen'.

Ik sluit 2014 af met een trots gevoel. Een trots gevoel over mijn medewerkers, over de behaalde resultaten voor de dienstverlening aan de burger, maar ook zeker over de inzet, flexibiliteit en potentie van de ambtelijke organisatie en haar bestuur.

Hoogachtend,



Arre Zuurmond
Gezamenlijke Ombudsman Metropoolregio Amsterdam

3. Vaststellingsprocedure en gevraagde beslissing

Aan de raad van de gemeente Amsterdam is conform artikel 14, lid 1 van de Verordening Gemeenschappelijke Regeling Gezamenlijke Ombudsman metropool Amsterdam (hierna: de gemeenschappelijke regeling) mandaat verleend om jaarlijks de jaarrekening van de ombudsman voor het daaraan voorafgaande kalenderjaar vast te stellen. Na vaststelling door de gemeenteraad van Amsterdam wordt de vastgestelde 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 aan de gemeenteraden gestuurd.

Aan de gemeenteraad van Amsterdam wordt gevraagd in te stemmen met de jaarrekening 2014.

4. Nieuwe missie Gezamenlijke Ombudsman

4.1 ‘Samen werken aan eerlijke dienstverlening’

De Gezamenlijke Ombudsman is een onafhankelijk instituut dat, gevraagd en ongevraagd, het handelen en het gedrag van de lokale overheid ten aanzien van de burger toetst aan een stelsel van behoorlijkheidnormen. Naast toetsing van overheidshandelen achteraf, zal de Gezamenlijke Ombudsman veel meer dan voorheen ook preventief optreden. Als op basis van maatschappelijke signalen duidelijk wordt dat een dienstverleningsprobleem kan ontstaan, dan zal de ombudsman een alarmerende rol vervullen en ‘aan de bel trekken’ bij de betreffende dienst of gemeente voordat eventuele klachten worden gegenereerd. De ombudsman levert op deze wijze een bijdrage aan de kwaliteit van de dienstverlening en (meer algemeen) het handelen van de gemeentelijke overheid. Daarnaast worden door interventies van de ombudsman concrete problemen tussen burger en overheid snel en effectief opgelost. De ombudsman werkt momenteel aan een grote ‘toolbox’ van verschillende interventies die maatwerk kunnen leveren, zodat het probleem zo effectief mogelijk wordt opgelost. Zowel waar het gaat om onderzoek, als om interventies wordt zoveel mogelijk de samenwerking met het ambtelijk apparaat opgezocht met als doel het lerend effect maximaal te verhogen. Daarmee wordt bijgedragen aan het herstel van het vertrouwen van de (individuele) burger in de gemeente. De nieuwe missie van de ombudsman laat zich als volgt verwoorden: “Samen werken aan eerlijke dienstverlening”.

4.2 Hoe te bereiken?

De ombudsman streeft er naar in de behandeling van klachten:

- laagdrempelig (goed bereikbaar en bekend) te zijn voor iedereen met klachten. De ombudsman heeft medio 2014 een bekendheidsonderzoek en een klanttevredenheidsonderzoek uit laten voeren en zal dit structureel blijven doen. De ombudsman zal meer investeren in marktonderzoek en gaat investeren in PR, door meer naar buiten op te treden en zichtbaarder te worden binnen het ambtelijk apparaat. Daarnaast zal de ombudsman na het aflopen van het huurcontract van het huidige pand aan het Singel, in september 2016, verhuizen naar een locatie die minder regentesk aandoet en daarmee laagdrempeliger en toegankelijker is voor het publiek;
- onpartijdig en deskundig onderzoek uit te voeren;
- snel te interveniëren met een methode op maat in verschillende problematische situaties;
- naast het schrijven van rapporten ook gebruik te maken van andere vormen van publicatie via openbare brieven of via sociale media of het schrijven van digitale columns en blogs;
- onderzoeksresultaten en andere inspanningen openbaar te maken en voor te houden aan politiek, bestuurlijk en ambtelijk verantwoordelijken;
- constructief en actueel richting te geven aan gemeentelijke organisaties die worstelen met dienstverleningsproblematiek;
- innovaties te initiëren in samenwerking met gemeentelijke organisaties, daarin een aanjagersrol te vervullen en bij te sturen en te faciliteren waar nodig.

3.3 Wat is er gedaan op eigen initiatief?

In 2014 zijn er verschillende bijeenkomsten georganiseerd, pilots gestart en onderzoeken uitgevoerd op eigen initiatief van de ombudsman. In 2014 is de ombudsman eveneens begonnen met het uitbrengen van kwartaalrapportages.

4.3.1 Kwartaalrapportages

Tot en met het jaar 2013 heeft de ombudsman steeds verslag gedaan van zijn werkzaamheden gedurende een jaar in een jaarverslag. Dit jaarverslag geeft echter slechts een terugblik en geeft geen actuele informatie waar de gemeenten direct iets mee kunnen.

Daarom is de ombudsman in het derde kwartaal van 2014 begonnen met het uitbrengen van kwartaalrapportages. In deze kwartaalrapportages staan de ingekomen verzoeken van burgers per kwartaal per Resultaat Verantwoordelijke Eenheid (RVE) of stadsdeel (in Amsterdam), per aangesloten gemeente (Zaanstad, Almere, Landsmeer, Diemen en Waterland) of regio (Stads-en veiligheidsregio). In de rapportages wordt melding gemaakt van de ingekomen (en afgehandelde) verzoeken van burgers in dat kwartaal. Op basis hiervan wordt geanalyseerd waar knelpunten in de dienstverlening gesignaleerd worden en periodiek wordt hierover gesproken met de betreffende RVE, gemeente of regio. De ombudsman publiceert deze rapportages eveneens op zijn website en stuurt de rapportages ter kennisneming naar de verantwoordelijke commissies en raden. In de rapportages wordt ook melding gemaakt van de lopende initiatieven van de ombudsman. De ombudsman brengt per jaar zo'n 80 kwartaalrapportages uit die tesamen een totaalbeeld geven van zijn werkzaamheden. Hiermee is afgestapt van de oude verslaglegging in een jaarverslag.

4.3.2 Pilots

In 2014 heeft de ombudsman een aantal pilots aangejaagd op terreinen waar hij knelpunten in de dienstverlening constateerde. Een greep uit 2014:

Pilot 'doorbraak schuldhelpverlening'

De kern van de pilot is dat de ombudsman bij een beperkt aantal gezinnen, die door allerlei problemen (zoals bijvoorbeeld Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) boetes niet in het schuldhelp traject komen, vraagt om opschorting van alle inningsprocessen voor een bepaalde periode, met het liefst terugbrenging van de schuld naar het oorspronkelijke vergrijp. De pilot omvat ongeveer 20 gezinnen en er zal een evaluatie plaatsvinden door Nadjia Jungmann (lector rechten, schulden en incasso van de Hogeschool van Utrecht). Bij de pilot zal een aantal keer gebruik gemaakt worden van de organisatie 'family by family' om de betreffende gezinnen weerbaarder te maken. Uit de eerste casus blijkt dat de problematiek bij de betreffende gezinnen veel breder is dan alleen schuldenproblematiek. Het CJIB blijkt in sommige gevallen bereid en in staat de discretionaire ruimte toe te passen die nodig is. Zo is er in twee zaken een gijzeling beëindigd, danwel voorkomen, waardoor het betreffende gezin in meer rust kon werken aan verbetering van haar situatie. De ombudsman treedt op als aanjager, verbinder, beoordeelt aangeleverde casus en intervenueert zo nodig. Deze pilot zal naar verwachting in 2015 afgerond en geëvalueerd worden.

Pilot CJIB-signalen/ 'Early warning'

Deze pilot vindt plaats in samenwerking met de Dienst Basis Informatie (DBI). Aan de hand van CJIB-signalen wordt gekeken of er sprake is van een zogenaamde "niet willer" of "niet kunner". Bij een "niet willer" is doorgaan met incasseren het antwoord, maar bij een "niet kunner" wordt actief (schuld)help aangeboden zodat voorkomen wordt dat iemand verder afglijdt. DBI is trekker van deze pilot, die meerdere gemeenten omvat. Door bemiddeling van de ombudsman is er een subsidie van BZK voor de pilot beschikbaar gesteld. Het bureau ombudsman heeft meegeschreven aan het projectvoorstel en zorgt op de achtergrond voor de nodige verbindingen.

Pilot 'warme front office'

Bij de pilot "warme front office" is het doel om huishoudens die al in de schuldhelp zitten beter te kunnen helpen. Hiervoor is het noodzakelijk dat overheidsprofessionals (schuldhelpverleners, medewerkers van de Belastingdienst etc.) elkaar op uitvoeringsniveau makkelijker weten te vinden indien er problemen spelen. Op dit moment moeten de schuldhelpverleners, net als alle andere burgers, gewoon gebruik maken van de algemene nummers en hebben zij geen vaste contactpersonen. Er bestaat dan ook een sterke behoefte aan korte lijntjes zodat problemen op casusniveau voortvarend en effectief aangepakt kunnen worden. Aan deze pilot, die voortkomt uit het "doorbraak in dienstverlening initiatief", nemen verschillende gemeenten en ook de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), het

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) en de Belastingdienst deel. Deze pilot wordt voor de gemeente Amsterdam getrokken vanuit de Dienst Facilitair Management (DFM) en de ombudsman heeft regelmatig contact met de projectleider. In augustus 2014 heeft de ombudsman een bijeenkomst op zijn kantoor georganiseerd waarbij de projectleiders van een aantal schuldhulppilots (waaronder die van het warme front office) en andere betrokken organisaties de samenhang tussen de verschillende pilots bespraken. Het bleek een nuttige bijeenkomst waarbij informatie gedeeld werd over de pilots en verschillende deelnemers concrete afspraken met elkaar maakten. In het voorjaar van 2015 zal de ombudsman een vervolgbijeenkomst organiseren. Het warme front office zal hiervoor dan ook weer worden uitgenodigd.

Pilot opvang daklozen door particulieren

De ombudsman is aanjager van deze pilot, die zich richt op "nieuwe daklozen". Deze daklozen voldoen nog niet aan OGGZ-criterium³ en komen niet in aanmerking voor daklozenopvang. Indien deze burgers kunnen worden opgevangen bij een particulier is de kans groter dat zij hun leven weer op de rails krijgen. Probleem is wel dat degene die een dakloze opvangt (financieel) in de problemen komt omdat uitkeringen, subsidies, toeslagen en heffingen etc. gekort worden. De ombudsman heeft De Regenbooggroep, Dienst Wonen Zorg en Samenleven (WZS) en de Dienst Werk en Inkomen (DWI) bij hem aan tafel uitgenodigd om dit vraagstuk te bespreken. Zowel De Regenbooggroep, DWI en WZS gaven aan mee te willen denken en werken over het slechten van eventuele drempels. Ook de directeur van de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties is betrokken. De Regenbooggroep heeft het plan inmiddels verder uitgewerkt en is gestart met deze pilot "Onder de pannen".

4.3.3 Onderzoeken op eigen initiatief

Op verzoek van de raad, maar ook op eigen initiatief kan de ombudsman een onderzoek starten. Het betreft veelal problematiek waarover de ombudsman veel klachten ontvangt, wat kan duiden op een structureel probleem, waarna besloten wordt dit onderwerp in breder verband te onderzoeken. Ook problematiek in de dienstverlening die de ombudsman zelf signaleert naar aanleiding van een regulier onderzoek in een zaak, kan onderwerp van onderzoek zijn.

Onderzoek naar bejegening door Bijzondere Opsporingsambtenaren (boa's)

Naar aanleiding van aantal binnengekomen verzoeken waarin het ging over klachten over bejegening door boa's van de Dienst Stadstoezicht (DSTZ) in het openbaar vervoer is breder onderzoek gestart. Hiertoe zijn er verschillende onderzoekers van de ombudsman gaan meelopen met boa's die in burger en in uniform optreden. Dit onderzoek loopt door in 2015.

Onderzoek Parkeren (wegsleepen)

In Amsterdam worden jaarlijks 9.000 auto's weggesleept als er sprake is van gevaarlijke of zeer hinderlijke situaties. Dit kost de gemeente en de burger veel tijd en geld. De ombudsman stelt zich op het standpunt dat het feit dat jaarlijks in Amsterdam duizenden auto's van gereserveerde parkeerplaatsen moeten worden weggesleept, het bewijs is van een structureel probleem. De Ombudsman wil een bijdrage leveren aan het omlaag brengen van het aantal wegslepingen door Dienst Stadstoezicht in Amsterdam en dan met name van het aantal wegslepingen van gereserveerde parkeerplaatsen (voor gehandicapten) en parkeerplaatsen waar een tijdelijke verkeersmaatregel geldt. Het plan van aanpak zal worden afgerond in 2014 en de uitvoering van het onderzoek zal starten begin 2015.

³ Deze criteria kennen als uitgangspunten 1) dat iemand in de afgelopen 3 jaar aantoonbaar 2 jaar in Amsterdam moet zijn geweest, 2) dat inschrijving in de GBA de eerste manier is om dat aan te tonen, pas in tweede instantie wordt gekeken naar alternatieve bewijsstukken.

Onderzoek naar de afhandeling van meldingen openbare ruimte in Amsterdam (MORA).

In mei 2014 heeft de ombudsman onderzoek gedaan naar de behandeling van meldingen openbare ruimte die binnenkomen via het zogenaamde Amsterdamse 'MORA kim systeem'. Reden hiervoor was dat de inhoud van de reacties op de MORA meldingen feitelijk onjuist was, of een reactie geheel uitbleef. Daarnaast speelde ook dat het systeem van de terugkoppel-links niet werkt. Tijdens het intervisiegesprek daarover met stadsdelen en de Dienst Facilitair Management zijn knelpunten benoemd en mogelijke oplossingen en verbeterpunten aangedragen. Afgesproken is dat de stand van zaken na een half jaar zou worden opgenomen om te bezien of die verbeteringen vruchten hebben opgeworpen. Begin december 2014 vond er daarom een evaluatie plaats. Duidelijk werd dat er nog steeds verbetering valt aan te brengen op bepaalde onderdelen. De gemeente blijkt op de achtergrond bezig te zijn met het doorvoeren van verbeteringen. De ombudsman blijft naar aanleiding van ontvangen klachten aandacht vragen voor de verbetering van het systeem en onderzoek verrichten daar waar nodig.

Onderzoek naar het niveau van de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers

In de afgelopen jaren heeft de ombudsman een veelvoud aan klachten van en over ondernemers ontvangen. Deze klachten lijken op het eerste gezicht uiteenlopend van aard, maar zijn voor een groot deel terug te voeren op structurele knelpunten die specifiek zijn voor deze groep. Zo willen ondernemers enerzijds de ruimte om te kunnen ondernemen en innoveren. Anderzijds dient de gemeente daarvoor de noodzakelijke kaders te scheppen en hebben ondernemers om deze reden in hun werkzame leven in het algemeen meer met de overheid te maken dan de gemiddelde burger. Dit levert een spanningsveld op. Zo blijkt uit een onderzoek van het MKB dat ondernemers van mening zijn dat de overheid niet of nauwelijks met hen meedenkt. Daarnaast vormt de traagheid waarmee men geholpen wordt, een van de grootste ergernissen van ondernemers. Meer dan de gemiddelde burger weet de ondernemer zich bovendien soms geen weg te vinden in het woud van (soms tegengestelde) regelgeving, vergunningen en bestemmingsplannen die per stadsdeel verschillen. Tot slot vormt handhaving van deze regelgeving een heikel punt (zie het rapport van de ombudsman: 'Beter brutaal dan legaal' RA140905, 22-5-2014). Zo blijkt de gemeente in haar handhavingsbeleid enerzijds veel ruimte te geven aan overlastveroorzakende ondernemers. Anderzijds blijkt dat er soms om een ogenschijnlijke futiliteit op scherp geschoten wordt. In vervolg op het genoemde rapport over handhaving doet de ombudsman nu onderzoek naar de relatie van de gemeente met ondernemers, bezien vanuit de driehoek: dienstverlening, regelgeving (regeldruk) en handhaving. In het kader van dit onderzoek neemt de ombudsman verschillende interviews af met ondernemers, doet hij casusonderzoek en bezoekt ondernemersbijeenkomsten. Verder werkt de ombudsman in dit onderzoek samen met Economische Zaken aan een projectvoorstel 'de paarse krokodillenbrigade' waarin een aantal casussen zullen worden uitgediept. Bedoeling is dat de ombudsman zijn bevindingen in de zomer van 2015 in de vorm van een rapport presenteert.

Onderzoek briefadressen

De ombudsman ontving de afgelopen jaren een veelvoud aan klachten van burgers die zich nergens konden inschrijven. Om deze reden kwamen zij niet in aanmerking voor bepaalde noodzakelijke voorzieningen zoals een uitkering of zorg vanuit de gemeente. De ombudsman is om deze reden in samenwerking met de Dienst Basisinformatie (DBI), de Dienst Werk en Inkomen (DWI) en HVO-Querido (hulporganisatie daklozen) een onderzoek begonnen naar de knelpunten die daklozen, thuislozen en globetrotters ondervinden bij het aanvragen van een briefadres of als zij niet de beschikking hebben over een woning; een alternatief registratieadres. Ook met derde betrokkenen, zoals het UWV en het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties wordt hierover overleg gevoerd. Bedoeling is dat de ombudsman zijn bevindingen in 2015 in rapportvorm presenteert. Het eerste resultaat is reeds bereikt, doordat DBI in samenspraak met de 'Straatjurist' concrete weigeringen van

een briefadres heroverweegt. Inmiddels is ook duidelijk dat de uitvoering klem zit in het dilemma tussen handhaving (briefadressen kunnen ingezet worden voor frauduleuze handelingen) en dienstverlening (sommige situaties zijn zo bijzonder, dat een briefadres eigenlijk gewenst is, ook als de formele regels dit niet toestaan). Het toestaan en organiseren van een betere informatiepositie voor DBI kan wellicht een beter optimum tussen beide posities betekenen.

Onderzoek naar de geheimhouding van adressen

Burgers kunnen aangeven dat zij dringende redenen hebben om hun adres geheim te houden. In de Basis Registratie Personen (BRP) is dit ook mogelijk, maar via advocaten kan door de 'zoekende partij' toch nadere informatie gevraagd worden. De gemeente geeft dan niet altijd het adres door, maar wel de naam van de gemeente van degene die het adres geheim wil houden. Hierover ontving de ombudsman klachten. Dit was voor de ombudsman aanleiding om onderzoek te doen. Met de ombudsman is nu afgesproken dat zelfs het doorgeven van de gemeentenaam niet meer zal gebeuren, omdat zelfs het kenbaar maken hiervan al te veel informatie kan zijn.

Onderzoek naar informatie over parkeren bij koop van appartementen

Geregeld benaderden burgers de ombudsman omdat zij in de knel kwamen met parkeren bij hun nieuwe appartement. Bij de koop van een appartement kan een bewoner geen aanspraak maken op een parkeervergunning voor op straat, als een burger kan beschikken over inpandige parkeerplaatsen bij het complex. Er bestaat wel een zogenaamde 'garagelijst', maar informatie daarover is moeilijk vindbaar en er wordt bij telefonische navraag soms ook verkeerde informatie verstrekt door de gemeente. De ombudsman heeft de gemeente Amsterdam daarom dringend aangeraden deze garagelijst digitaal te ontsluiten voor alle burgers, en dit in relatie te doen tot de Wet kenbaarheid publiekrechtelijke beperkingen. Door dat op deze wijze te doen, hebben kopers, makelaars, maar ook de eigen ambtenaren snelle toegang tot de juiste informatie.

Onderzoek naar incasso kosten bij lopende bezwaarprocedure

Veel burgers klaagden in 2014 over de invordering van naheffingsaanslagen, terwijl zij bezwaar hadden ingediend. De ombudsman deed een breder onderzoek waaruit bleek dat dit werd veroorzaakt door een gebrekkige koppeling tussen de systemen van Cition en de Belastingen Amsterdam. Dit probleem is inmiddels verholpen.

Onderzoek naar informatieverstrekking over het effect van adresinschrijvingen

Burgers melden vaak dat zij niet weten wat het effect is van de inschrijving in de Basisregistratie personen (BRP) op tal van andere overheidsregelingen. Uit navraag door de ombudsman bleek dat de afdeling burgerzaken zich op het standpunt dat stelde ook haar taak niet is. Daarmee is de ombudsman het niet eens. Er zijn in het verleden meerdere programma's binnen de overheid geweest waarbij dat uitgezocht is en de gemeente moet de consequenties van haar handelen overzien en kenbaar kunnen maken aan de burger. De ombudsman heeft daarom aanbevolen deze informatie veel transparanter te maken naar de burger. De gemeente Amsterdam heeft vervolgens in het kader van een experiment het mogelijk gemaakt om via DigiD in te zien welke overheidsorganisaties gegevens hebben ingezien. Dit experiment moet omgezet worden in staande praktijk, bij alle gemeenten. Ook moet dat gecombineerd worden met een overzicht van de 'afnemersindicaties': de in de BRP opgenomen afnemers van gegevens van die BRP.

Onderzoek naar wijze van uitvoeren rechtmatigheidonderzoeken parkeervergunningen

Er is door de gemeente Amsterdam veel energie gestoken in het 'rechtmatigheidonderzoek' parkeervergunningen. Dit project heeft ertoe geleid dat enkele duizenden Amsterdammers hun vergunning hebben moeten inleveren, bijvoorbeeld omdat zij niet in Amsterdam bleken te wonen of omdat zij de auto niet op hun naam hadden staan, etc. Direct na start van het

onderzoek kwamen daarover veel klachten binnen bij de ombudsman. Na bemiddeling van de ombudsman zijn de termijnen waarbinnen de burgers de tijd kregen om hun situatie aan te passen verruimd, waardoor het aantal klachten hierover sterk is teruggelopen.

Onderzoek naar afhandeling van schadeclaims

Over het Verzekeringsbedrijf Gemeente Amsterdam (VGA) ontving de ombudsman geregeld klachten over te lange doorlooptijden bij de afhandeling van aansprakelijkstellingen. In een collectief intervisiegesprek met de dienst zijn de oorzaken daarvan blootgelegd en zijn afspraken tot verbetering gemaakt. De klachten hierover zijn afgenomen.

Onderzoek naar adresgerelateerde regelgeving

Het BRP is een basisregistratie die door veel andere overheidsorganisaties voor de uitvoering van hun diensten wordt gebruikt. Burgers hebben er veel last van, als deze basisregistratie niet actueel is. Op basis van het aantal ontvangen klachten komt het naar de mening van de ombudsman te vaak voor dat 'vertrokken bewoners' nog op een adres staan, als de nieuwe bewoners zich daar vestigen. Deze nieuwe bewoners kunnen dan geen huurtoeslag of andere adresgerelateerde rechten krijgen of ontvangen gemeentelijke aanslagen voor een meerpersoons huishouden. De ombudsman is een onderzoek gestart naar de kwaliteit van de BRP. Daaruit is voorsnog gebleken dat de kwaliteit van de BRP - vooral de actualiteit - te laag is en dat de dienst belangrijke best practices, die allang praktijk zijn in andere gemeenten, niet toepast. Het adresonderzoek is bovendien qua technologie achterhaald, qua werkwijze niet van deze tijd, en daarmee niet effectief. Daardoor worden te veel Amsterdammers negatief geraakt. De ombudsman heeft in nauwe samenwerking met de dienst boven tafel gekregen hoe het proces van adresonderzoeken kan worden verkort en brengt betrokken partijen (zoals de sociale dienst en woningcorporaties) samen om verdere verbeteringen te realiseren.

Onderzoek naar urgentie in relatie tot sociaal domein

De uitvoering van de Woonverordening vindt te veel gescheiden plaats van de drie decentralisaties. De ombudsman heeft geconstateerd dat de afweging tussen het sociale domein en het woondomein te verkokerd is en dat daarmee niet altijd de meest optimale dienstverlening naar de burger gerealiseerd wordt. De ombudsman houdt zich bezig met het verbeteren van dit vraagstuk en richt zich op de samenwerking tussen deze twee domeinen.

Onderzoek naar slecht leesbare en ongemotiveerde brieven

Met name bij de Dienst Werk en Inkomen in Amsterdam constateerde de ombudsman in 2014 dat er vele onleesbare brieven worden verstuurd en dat de motivering in die brieven te globaal en onder de maat is. Het is dan niet duidelijk wat de dienst wil of vindt van een klantsituatie. Dit veroorzaakt veel telefoontjes, klachten en bezwaren. De ombudsman heeft de sociale dienst gevraagd om zo snel mogelijk alle correspondentie met haar klanten ook te ontsluiten via 'mijn overheid' en de 'berichtenbox'. Daarmee wordt alle correspondentie goed zichtbaar en gestructureerd ontsloten, maar kunnen burgers ook mantelzorgers, zaakwaarnemers, advocaten, etc. toegang geven tot hun administratie.

Onderzoek naar klachtbehandeling stadsloketten

Met de introductie van de stadsloketten in Amsterdam is onduidelijkheid ontstaan over de verantwoordelijkheid voor de klachtafhandeling. De ombudsman heeft aanbevolen hierin snel een keuze te maken, zodat aan deze onduidelijkheid een eind komt.

Onderzoek naar handhaven zwerfvuil

Over het handhaven ten aanzien van onterecht geplaatste vuilniszakken is in alle gemeenten geklaagd. Burgers vinden dat ze ten onrechte een boete krijgen, óf omdat ze de vuilniszak niet kwijt konden in de container, óf omdat ze beweren dat het hun vuilnis niet was. Uit het onderzoek van de ombudsman komt naar voren dat er qua procedure nog een aantal

verbeteringen mogelijk zijn om het aantal klachten te reduceren: onder meer het maken van foto's van de inhoud en de locatie, het inzichtelijk maken van de door de gemeente uitgevoerde controles en het bijhouden van kapotmeldingen van containers helpt het kaf van het koren te scheiden.

Onderzoek naar binnentreden handhavers

De wijze waarop handhavers binnentreden bij buurtonderzoek is na een aantal ontvangen klachten daarover, onderwerp van een breder onderzoek geweest. De ombudsman heeft aanbevolen om nog duidelijker over het binnentreden te communiceren. Dat kan door een leaflet achter te laten, maar vooral ook door contactgegevens, zoals een direct telefoonnummer, achter te laten. Betrokkenen bij een buurtonderzoek moeten bovendien expliciet het aanbod hebben gehad om anoniem te blijven.

Onderzoek naar uitblijven voorschot

De ombudsman ontving veel klachten van burgers die met de handen in het haar zaten doordat een voorschot op hun bijstandsaanvraag uitbleef. Niet altijd slagen gemeenten erin een voorschot te verstrekken vier weken nadat een bijstandsaanvraag is ingediend. Dat is niet acceptabel, en bovendien dient er een beschikking verstuurd te worden naar de burger. De ombudsman heeft hierover een collectief intervisiegesprek met de sociale dienst gevoerd om gezamenlijk te bepalen waar de knelpunten zaten en hoe deze opgelost kunnen worden. Er zijn concrete verbeteringen afgesproken. De ombudsman monitort of deze door de dienst ook worden uitgevoerd.

4.3.4 Overige initiatieven

'Haardvuursessies' Stadsdelen

Een groot aantal klachten die de ombudsman van burgers ontvangt lijkt terug te voeren op een gebrek aan innovatief vermogen van de gemeentelijke organisatie. Er wordt binnen de gemeente en derhalve ook binnen de stadsdelen veel nadruk gelegd op beleidsvormende activiteiten, hetgeen ten koste gaat van de uitvoering. Daarnaast zorgt een strikt verticale, politieke sturing, in combinatie met de strakke detailregulering vanuit de diverse bedrijfsvoeringsaspecten ervoor dat uitvoerend ambtenaren zich niet altijd vrij genoeg voelen om voor de burger de optimale oplossing te vinden. Meer discretionaire ruimte is hierbij noodzakelijk. Veel problemen kunnen met een praktische, probleemgerichte aanpak en relatief eenvoudige aanpassingen uit de wereld worden geholpen.

De ombudsman hecht grote waarde aan de visie van de stadsdelen en heeft daarom besloten om met directieteam van de verschillende stadsdelen in (een informeel, vandaar; 'haardvuursessie') gesprek te treden en na te gaan of er oplossingen te bedenken zijn voor de knelpunten waarbij stadsdelen een (centrale) rol spelen. De gesprekken hebben in het najaar van 2014 plaatsgevonden. In een van de gesprekken, met Stadsdeel Zuid, is onder meer de behandeling van MORA meldingen door de stadsdelen onderwerp van gesprek geworden. De ombudsman krijgt daar vrij veel klachten over en dan met name over de foutieve (veelal geautomatiseerde) terugkoppeling over de afhandeling van een melding. Het stadsdeel is naar aanleiding van het gesprek met de ombudsman hierover zelf aan het onderzoeken geslagen. De uitkomst hiervan wordt binnenkort verwacht.

Project klachten over systeemfouten

De ombudsman ontving de afgelopen jaren regelmatig klachten van burgers waaraan systeemfouten ten grondslag lagen. Deze burgers kwamen om deze reden onder meer niet in aanmerking voor voorzieningen zoals hulp in de huishouding, kregen herhaaldelijk te hoge aanslagen opgelegd of zijn onbereikbaar voor instanties. Het gaat in de meeste gevallen om persoonsgegevens die bij de gemeente wel maar bij de afnemer niet op de juiste manier geregistreerd staan. Voor burgers maar ook voor de gemeente is het vaak zeer moeilijk te achterhalen waar deze fouten gelegen zijn en hoe ze ontstaan. Burgers worden in deze situaties in de meeste gevallen dan ook van het kastje naar de muur gestuurd. Niet zelden

komt het voor dat geen enkele dienst zich verantwoordelijk voelt voor het probleem van de burger. De ombudsman heeft om deze reden besloten om samen met de belangrijkste gemeentelijke diensten een project te starten. Doel hiervan is de interne en externe klachten over dit onderwerp te bundelen en maandelijks te analyseren. Hierbij wordt onderzocht waar de fout precies gelegen is: ligt het aan de werkafspraken binnen de keten (signalering, escalatiemogelijkheden) of is het probleem fundamenteeler van aard en moet het systeem (manier van gegevens koppelen, gegevenslogistiek) op de schop? Begin 2016 zal de ombudsman met een aantal aanbevelingen komen op grond van deze analyses. Het project is interactief opgezet, zodanig dat al tussentijds de nodige verbeteringen kunnen worden gerealiseerd.

Inbreng bij burgerinitiatief 'I overheid': gestolen auto's onopgemerkt bij parkeercontroles
Parkeercontroleurs beboeten gestolen auto's zonder verder melding te maken van de signalering. De ombudsman heeft hierover in het kader van het burgerinitiatief 'I overheid' gesprekken gevoerd, die ertoe hebben geleid dat de politie, de Rijksdienst voor Wegverkeer, het landelijk instituut voertuig criminaliteit, de Dienst Infrastructuur Verkeer en Vervoer en de Dienst Stadstoezicht met elkaar een nieuwe werkwijze hebben ontwikkeld die - binnen de regels van de privacy- ertoe leidt dat gestolen auto's direct na signalering worden veiliggesteld en zo mogelijk worden teruggegeven aan de rechtmatige eigenaar.

Preventieve interventie bij onterechte storting op rekening van Amsterdammers
Nadat de gemeente Amsterdam ten onrechte een veel te groot bedrag had gestort op bijna tienduizend rekeningen van Amsterdammers, heeft de ombudsman direct op eigen initiatief gesprekken gevoerd met de betrokken diensten over de wijze van terugvorderen. Dit heeft ertoe bijgedragen dat er geen klachten hierover zijn binnengekomen. De ombudsman heeft veel waardering voor de inzet van al het betrokken personeel in de fase van terugvordering. De fout had natuurlijk nooit gemaakt moeten worden, maar de wijze waarop de diensten deze fout hersteld hebben verdient desondanks waardering.

4.4 Verzoeken van de burger

4.4.1 Totaal overzicht

De ombudsman is telefonisch, per e-mail, via het klachtenformulier op de website en per post bereikbaar voor burgers van alle aangesloten gemeenten. Er is iedere dag, van 10.00 uur tot 12.00 uur telefonisch spreekuur. Verder is er wekelijks een inloopsprek uur op het kantoor van de ombudsman en maandelijks op de stadhuizen van Zaanstad en Almere.

Onderstaand overzicht geeft de ontwikkeling van de instroom aan verzoeken sinds 2008 weer. Zoals gezegd is het aantal ingekomen verzoeken ten opzichte van vorig jaar gedaald (7,7%). In het jaar 2015 verwacht de ombudsman echter een toename van de instroom aan klachten als gevolg van de decentralisaties van het Sociaal Domein (Jeugdzorg, Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) en Participatiewet).

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Ingekomen	1564	1608	1758	1862	2433	2334	2141
Afgehandeld	1574	1676	1757	1815	2290	2225	2190

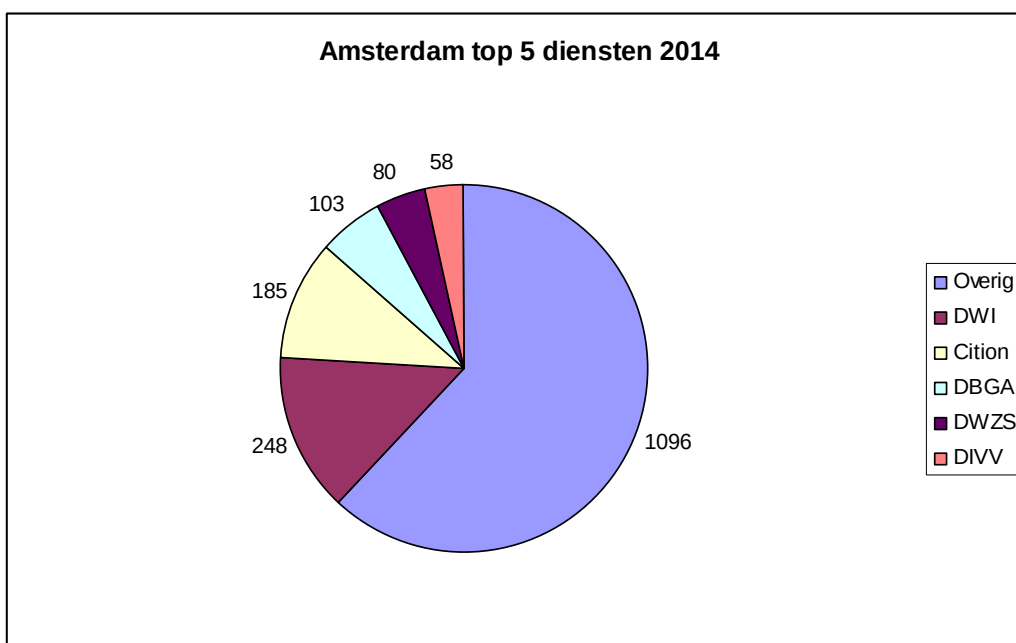
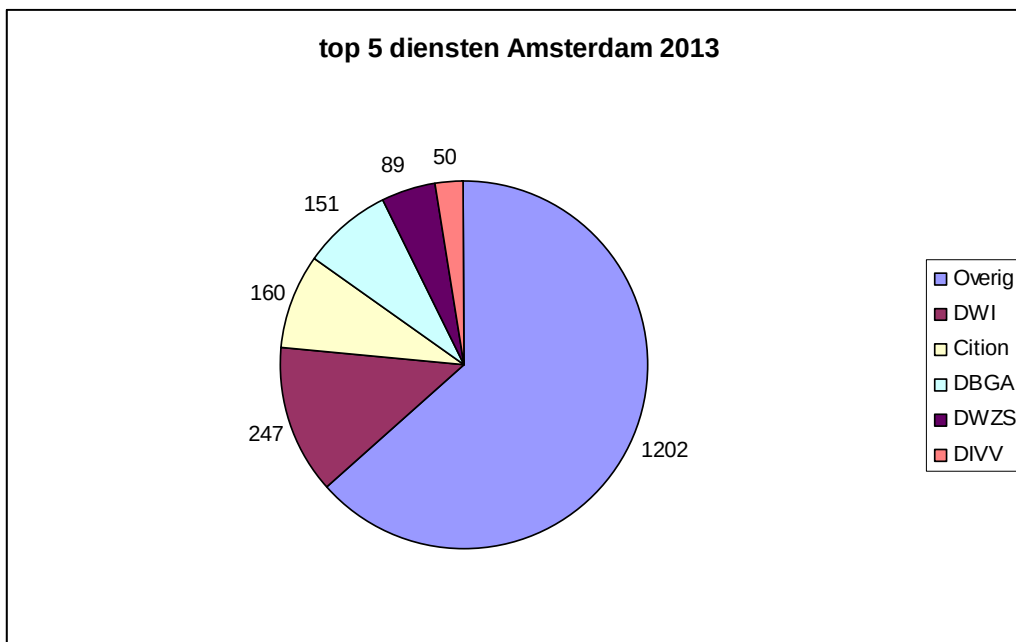
Aan dit overzicht zullen volgend jaar de cijfers van de nieuw ontwikkelde en ingezette interventie- en afsluitmethoden worden toegevoegd. De gegevens die de ombudsman daarover tot zijn beschikking heeft over 2014, zijn –door benodigde aanpassing van het

digitaal registratiesysteem- pas verzameld na de zomer van 2014 en geven daarmee geen volledig beeld. Desalniettemin vindt u een overzicht van de beschikbare gegevens hieronder.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Column	x	x	x	x	x	x	4
Open brief	x	x	x	x	x	x	1
Publicatie Website	x	x	x	x	x	x	1
Bindend advies	x	x	x	x	x	x	1
Intervisie gesprek	x	x	x	x	x	x	28
Collectief intervisie gesprek	x	x	x	x	x	x	15
Beleidsinnovatie	x	x	x	x	x	x	1
Bemiddeling	x	x	x	x	x	x	13
Interactief beleidsonderzoek	x	x	x	x	x	x	1
Interventie	x	x	x	x	x	x	432
Koffietafelgesprek	x	x	x	x	x	x	5
Rondetafelgesprek	x	x	x	x	x	x	2
Schouw met nabespreking	x	x	x	x	x	x	10
Warme overdracht	x	x	x	x	x	x	13
Huisbezoek	x	x	x	x	x	x	30
Rapport	106	97	96	96	92	49	12

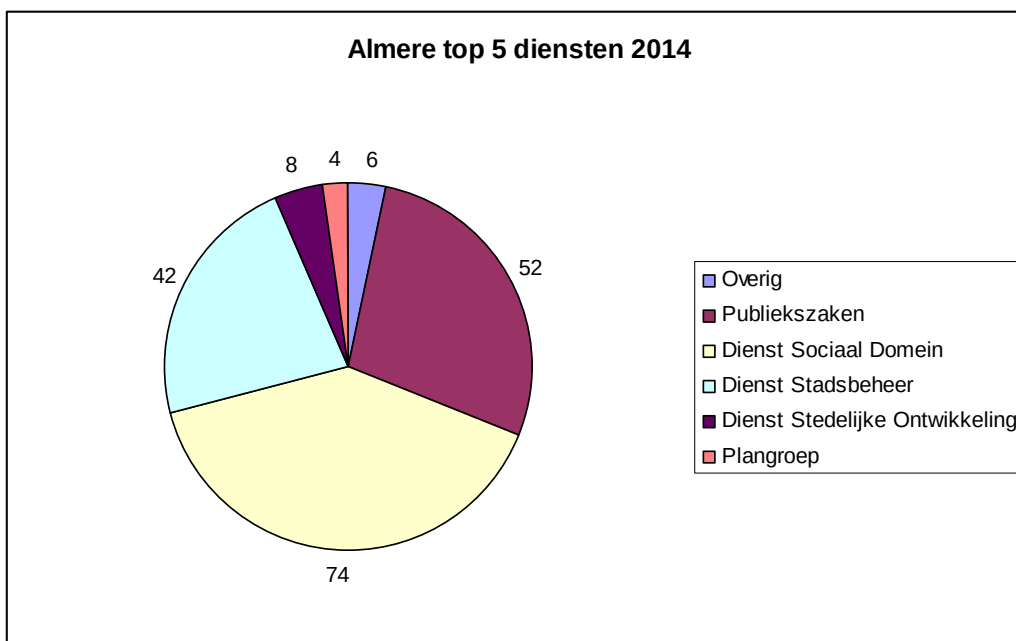
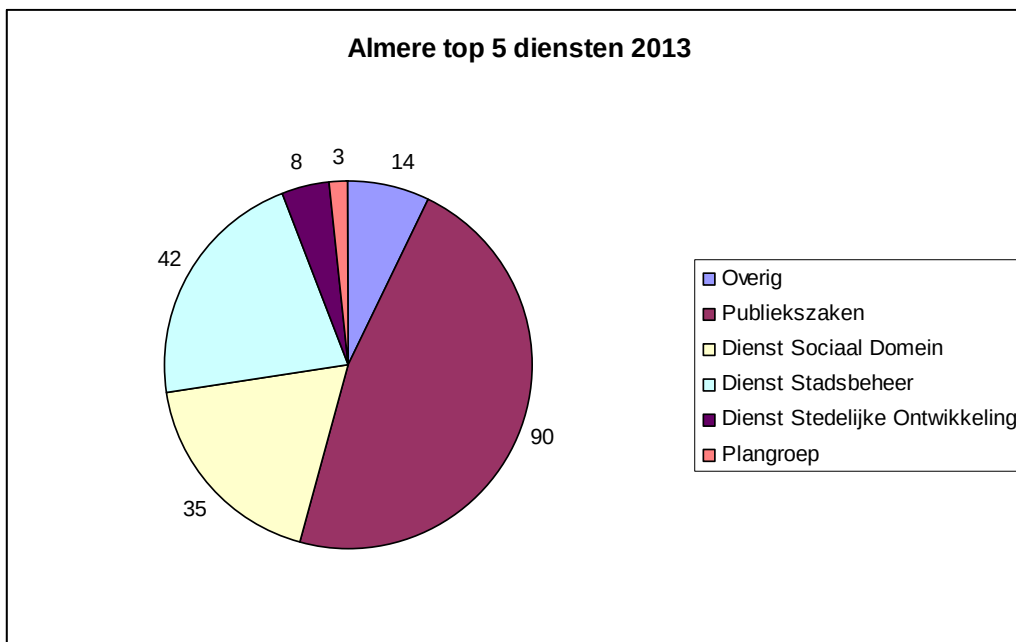
4.4.2 Overzicht Amsterdam 2013 – 2014

Amsterdam	2013	2014
Ingekomen	1899	1770
afgehandeld	1798	1804



4.4.3 Overzicht Almere 2013 – 2014

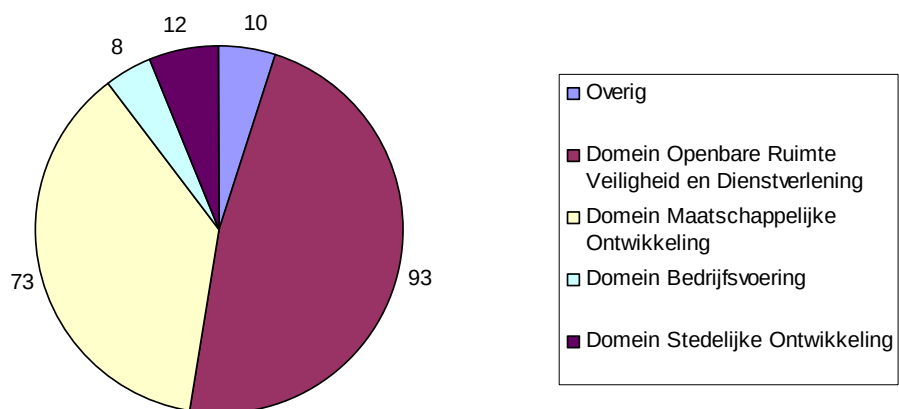
Almere	2013	2014
Ingekomen	185	186
Afgehandeld	185	190



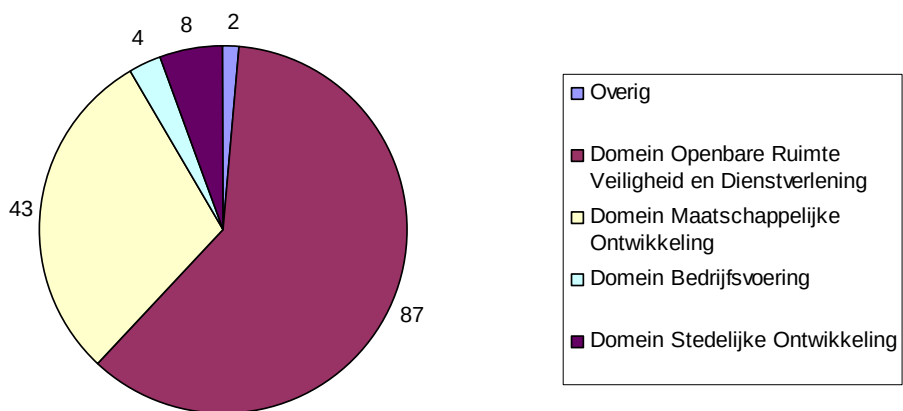
4.4.4 Overzicht Zaanstad 2013 - 2014

Zaanstad	2013	2014
Ingekomen	196	147
Afgehandeld	196	153

Zaanstad top 4 domeinen 2013



Zaanstad top 4 domeinen 2014



4.4.5 Landsmeer

Landsmeer	2013	2014
Ingekomen	6	5
Afgehandeld	5	4

4.4.6 Waterland

Waterland	2013	2014
Ingekomen	5	3
Afgehandeld	2	6

4.4.7 Stadsregio

Stadsregio	2013	2014
Ingekomen	2	10
Afgehandeld	2	10

4.4.8 Veiligheidsregio

Veiligheidsregio	2013	2014
Ingekomen	0	0
Afgehandeld	0	0

4.5 Overige activiteiten

Deelnemer Amsterdamse initiatief 'Laat je collega de stad zien'

De ombudsman heeft in augustus 2014 meegewerkt aan 'Laat je collega de stad zien', een initiatief waarbij medewerkers van de gemeente Amsterdam aan collega's laten zien wat hun werk inhoudt, waarom ze trots zijn op Amsterdam en wat er aan de stad verbeterd kan worden. De ombudsman verzorgde in dit kader een tweetal rondvaarten langs locaties op en rond het water waar hij het afgelopen jaar klachten over had ontvangen. Onderweg werd een tussenstop gemaakt om een bezoek te brengen aan burgers die klachten over de handhaving bij woonoverlast hadden ingediend. Alle deelnemers waren enthousiast over de manier waarop de ombudsman zijn casus en zijn nieuwe werkwijze toelichtte.

Vraageigenaar Amsterdamse praktijkleergang 'de Nieuwe Wibaut'

Deze leergang is opgezet om een andere manier van werken (vraaggericht en ondernemend) tot stand te brengen bij ambtenaren. Vanaf september 2014 gaan er aantal teams van 6 mensen met tussenpozen 12 dagen aan de slag met een vraagstuk. In de teams zitten medewerkers van gemeentelijke organisaties. Het doel is om tot een andere manier van werken te komen. Het is niet de bedoeling dat de deelnemers de bureaucratie ingaan. Ze moeten juist naar de straat, de burgers (of ondernemers) en de uitvoering. De ombudsman heeft verschillende vraagstukken ingebracht en onderzoekers van de ombudsman nemen deel aan de leergang als vraageigenaar. Er is regelmatig overleg met de deelnemers en met de organisatie van de Nieuwe Wibaut. De ombudsman heeft in het kader van de leergang een lezing gegeven. Deze leergang loopt door in 2015 en in het voorjaar van 2015 zal het gehele bureau van de ombudsman deelnemen aan een "expeditie" die georganiseerd is waarbij het de bedoeling is om ambtenaren (die veelal in systeemwereld leven) te laten ervaren hoe moeilijk het is voor een (kwetsbare) burger om hier in te moeten handelen.

Workshops en lezingen

De ombudsman heeft in 2014 maandelijks een of meerdere lezingen en workshops gegeven, van verschillende aard. Van innovatieleer tot klachtenmanagement c.q. de rol van ICT in organisatieverbetering. Voor het midden en kleinbedrijf (MKB), voor jonge ambtenaren, voor bestuurscommissies van stadsdelen, bezwaarbehandelaars van gemeenten, bestuurders, klachtencoördinatoren en ook voor studenten (van de Vrije Universiteit te Amsterdam, De Universiteit van Amsterdam, de Universiteit van Utrecht en de Nederlandse school voor openbaar bestuur).

Collectieve intervisie gesprekken

Collectieve intervisie gesprekken vinden plaats als de ombudsman vermoedt dat er sprake is van een meer structureel probleem, bij een dienst of tussen diensten. Hij nodigt dan de uitvoerende medewerkers uit en de direct betrokken managers, afhankelijk van de situatie worden ook klagers gevraagd deel te nemen. Deze werkwijze vervangt voor een deel de rapporten en is meer op leren gericht: de betrokken organisatie ervaart de tekortkoming indringend, is zelf betrokken bij het ontwikkelen van verbetervoorstellen en is zelf aan zet om die verbeteringen door te voeren. In 2014 hebben er circa 15 collectieve intervisiegesprekken plaatsgevonden.

Deelnemer gemeentebrede ontwikkelingen

Bij sommige grote ontwikkelingen of discussies schuift de ombudsman aan, om vanuit zijn expertise concrete ervaringen van burgers in te brengen. Dat is bijvoorbeeld gebeurd bij de totstandkoming van de stadsloketten in Amsterdam. Ook bij de vernieuwing van de klachtenprocedures in Amsterdam en Zaanstad is dit gebeurd.

Buitenlandse ontvangsten

In 2014 zijn vier keer delegaties van buitenlandse ombudsmannen ontvangen op het bureau van de ombudsman. De delegaties waren afkomstig uit Zuid-Korea en België.

Klanttevredenheidsonderzoeken

De ombudsman is medio 2014 begonnen met de uitvoering van klanttevredenheidsonderzoeken om een goed beeld te krijgen van de ervaringen van verzoekers. Belangrijke thema's binnen een onderzoek zijn de verwachtingen die verzoekers hebben, de concrete dienstverlening van de ombudsman en de verloop van het behandelproces zelf. De onderzoeken bieden inzicht in de aspecten van de dienstverlening van de ombudsman die gewaardeerd worden door verzoekers, maar bieden ook ruimte om verbeterpunten vast te stellen. De resultaten worden verwerkt in een rapport en vertaald naar praktische aanbevelingen. Deze onderzoeken worden periodiek, ieder kwartaal, uitgevoerd. Op deze wijze ontstaat er een zogenaamde data set die een beeld geeft van de voortgang en de mogelijkheid biedt tot een bredere analyse, zodat gewerkt kan worden aan een optimale dienstverlening en goed contact tussen ombudsman en verzoekers. De onderzoeken uitgevoerd in 2014 zijn experimenteel van aard geweest. Het voorlopige, schetsmatige beeld dat hieruit ontstaan is, dat de verzoekers duidelijk tevreden zijn over de hulp die de ombudsman biedt. Daarbij is wel een groot verschil tussen hen die in het gelijk gesteld zijn, en de verzoekers die niet in hun gelijk gesteld zijn. Ook is duidelijk dat velen niet op voorhand weten waarvoor ze de ombudsman om hulp kunnen vragen. De uitslagen van de klanttevredenheidsrapporten zullen in 2015 alle gepubliceerd worden op de website van de ombudsman.

4.6 Wat heeft het gekost?

De totale kosten voor alle onderzoekswerkzaamheden van het bureau van de ombudsman bedroegen in 2014 € 1.973.946. voor verdere details wordt verwezen naar de programmarekening en de toelichting daarop in paragraaf 5.1 en 5.2.

5. Verplichte paragrafen

5.1 Weerstandvermogen

De weerstandscapaciteit van de ombudsman om niet begrote kosten te dekken is geregeld in artikel 14 van de gemeenschappelijke regeling. Bij een overschrijding van de begroting dient ten eerste de algemene reserve als financiële dekking. Als die dekking onvoldoende is, dan is de overschrijding voor rekening van de gemeente Amsterdam.

Op dit moment heeft de ombudsman nog geen algemene reserve. Met het ingaan op 1 januari 2014 van de gemeenschappelijke regeling is geen algemene reserve meegegaan in de beginbalans. Wel is geregeld dat een positief rekeningssaldo toegevoegd wordt aan de algemene reserve. Zie voor de resultaatbestemming van 2014 hoofdstuk 6 overige gegevens van de jaarrekening.

De risico's van de ombudsman zijn 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 9 maanden) ten laste komen van het budget van de ombudsman. De daarna beschikbaar komende middelen kan de ombudsman dan inzetten voor nieuwe personele capaciteit.

Wat betreft de inkomsten bestaat er een risico voor de inkomsten 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 te voren meegedeeld moet worden en dat de financiële gevolgen van de uittreding voor rekening van de uittredende gemeente zijn.

5.2 Financiën

De financieringsfunctie ligt vooralsnog niet bij de ombudsman maar bij de gemeente Amsterdam. Als gevolg van het aangaan van de gemeenschappelijke regeling zal de financieringsfunctie opnieuw ingericht worden. In 2014 beheerde de gemeente de bankrekening en de kas. De ombudsman heeft geen eigen leningen of beleggingen uitstaan.

5.3 Bedrijfsvoering

5.3.1 Financiën

ACAM rapport

Eind 2013 heeft de ombudsman op eigen verzoek de ACAM gevraagd een controle uit te voeren op de financiële huishouding van het bureau. Hierbij zijn verschillende onregelmatigheden vastgesteld, maar geen onrechtmatigheden. In 2014 is hard gewerkt aan de verbetering van de financiële huishouding. De ombudsman zal de ACAM op korte termijn verzoeken nog eens dezelfde financiële controle uit te voeren om te kijken of nu alles op orde is. Daarbij dient aangetekend te worden dat, ondanks dat de werkprocessen zijn verbeterd, deze nog wel moeten worden vastgelegd, opdat bij ziekte van de verantwoordelijke medewerkers en manager, de routines zijn geborgd. Hierin zullen begin 2015 verdere stappen worden gezet.

Dienstverleningsovereenkomst met de Bestuursdienst van de gemeente Amsterdam

Het bureau ombudsman heeft in 2008 een dienstverleningsovereenkomst (SLA) met de (toenmalige) Bestuursdienst van de gemeente Amsterdam afgesloten voor onder meer

ondersteuning bij de financiële administratie. De afspraken die hierin zijn opgenomen zijn sterk verouderd. Begin 2014 is door de ombudsman enkele malen verzocht om een nieuwe versie van de SLA. Hieraan is geen gehoor gegeven. Graag sluit de ombudsman in 2015 een nieuwe SLA af.

Voor de verwerking van de facturen en de kasopnamen is het bureau afhankelijk van de diensten van het stadhuis. Begin 2014 hebben het Hoofd Facilitair Bureau en de Manager Dienstverlening en Bedrijfsvoering een aantal gesprekken gevoerd met medewerkers van de financiële administratie om te komen tot betere werkafspraken. Deze gesprekken hebben de samenwerking sterk verbeterd.

Voor de (wijziging van de) begroting en de jaarrekening vindt ook afstemming plaats met Bestuur en Organisatie. Het bureau heeft in 2014 een nieuwe financiële adviseur toegewezen gekregen. Tussen de Manager Dienstverlening en Bedrijfsvoering van de ombudsman en de financiële adviseur vindt maandelijks afstemming plaats.

5.3.2 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. Deze regeling is door alle aangesloten gemeenten bekrachtigd. In juni 2014 heeft de ombudsman de gemeentesecretaris en het presidium gevraagd met hem in overleg te gaan over de inhoud van deze regeling, nu een aantal artikelen lastig uitvoerbaar en/of niet wenselijk zijn. Dit overleg wordt gepland begin 2015. Doel is om te komen tot een herziene versie van de Gemeenschappelijke Regeling die per 1 januari 2016 in werking treedt.
- Voor de inwerkingtreding van de Gemeenschappelijke Regeling is er een 'notitie uitgangspunten' opgesteld die handelt over bedrijfsvoeringaangelegenheden van het bureau ombudsman. De ombudsman heeft de gemeentesecretaris en het Presidium van Amsterdam gevraagd deze uitgangspunten in onderling overleg te herformuleren. Dit overleg zal begin 2015 plaatsvinden, gelijktijdig aan het overleg over de Gemeenschappelijke Regeling.
- Nog niet alle (rechtspositionele) mandaatregelingen voor de ombudsman, zoals benoemd in de Gemeenschappelijke Regeling, zijn vastgesteld. Dit zal onderwerp van gesprek zijn tijdens de gesprekken met de gemeentesecretaris en het presidium over de Gemeenschappelijke Regeling en de notitie uitgangspunten, zoals hierboven genoemd.
- In overleg met de gemeentesecretaris en het presidium van de Amsterdamse gemeenteraad zijn er medio 2014 nadere afspraken gemaakt met betrekking tot de begroting van het bureau ombudsman. Deze afspraken liggen vast in het document: "Uitgangspunten begroting ombudsman", dd. 25 juni 2014.
- De ombudsman heeft een eigen klachtenregeling voor klachten over (medewerkers van) de ombudsman. Deze is te vinden op de website van de ombudsman: www.gemeentelijkeombudsman.nl.
- Begin 2014 is er een plaatsvervanger van de ombudsman benoemd door de aangesloten gemeenten⁴.

⁴ Met uitzondering van de gemeente Almere, omdat de plaatsvervangend ombudsman rechter is bij de rechtbank Midden Nederland, waar Almere onder valt. De plaatsvervangend ombudsman behandelt als rechter geen zaken waarin de gemeente Almere partij is.

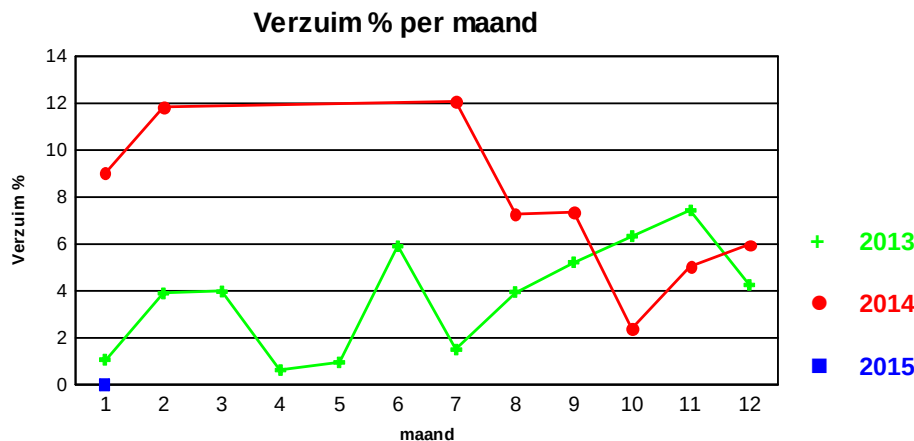
5.3.3 Informatie(beveiliging)

- De ombudsman maakt gebruik van de ICT-voorzieningen van de gemeente Amsterdam.
- In het kantoor van de ombudsman zijn technische maatregelen genomen om insluiping en inbraak te voorkomen. De kantoorruimten worden buiten kantooortijd 24/7 gemonitord door een particuliere beveiligingscentrale.
- De ombudsman beschikt over een eigen aparte ruimte, waar in brandveilige afgesloten kasten archiefstukken worden bewaard.
- De personele dossiers worden bewaard in een afgesloten kast. Alleen de ombudsman, zijn secretariaat en zijn twee managers Dienstverlening en Bedrijfsvoering hebben toegang tot deze kast.
- Als het nieuwe ICT begin 2015 geïnstalleerd is, zal de beveiliging van de ICT op een nog hoger plan gebracht worden, door met betere autorisaties te gaan werken, en meer digitaal te gaan werken.

5.3.4 Personeel en organisatie

- De medewerkers van het bureau van de ombudsman zijn ambtenaren in dienst van de gemeente Amsterdam. Op hen is het NRGa van toepassing.
- De ombudsman overlegt regelmatig met de personeelsadviseur van Personeel en Organisatieontwikkeling om te toetsen of het personeelsbeleid binnen de kaders blijft van de NRGa en tegelijkertijd de onafhankelijkheid van het instituut ombudsman waarborgt.
- In de nog te herziene uitgangspunten ombudsman zijn bepalingen opgenomen over de bevoegdheidsverdeling ten aanzien van het personeel van de ombudsman, tussen het College en de ombudsman. Deze afspraken behoeven nadere overweging en zullen vastgelegd moeten worden in een rechtspositioneel mandaatbesluit tussen de Gemeentesecretaris en de ombudsman. De ombudsman zal hierover begin 2015 overleg voeren met de gemeentesecretaris.
- Direct na zijn aantreden in september 2013 heeft de ombudsman een 360 graden beoordelingscyclus ingevoerd. Dat betekent dat iedere medewerker 3 of meer keer per jaar een personeelsgesprek heeft met de ombudsman en een van de managers; een doelstellingsgesprek, een / twee voortgangsgesprekken/functioneringsgesprekken en een beoordelingsgesprek. In het beoordelingsgesprek wordt gebruik gemaakt van feedback van meerdere collega's en ook wordt de medewerker gevraagd zichzelf te beoordelen. Dit gebeurt aan de hand van een zogenaamd beoordelingsschema, waarbij de medewerker op competenties wordt beoordeeld. Ook vullen de ombudsman zelf en zijn twee managers zo'n formulier in, per medewerker. In 2015 zullen bovendien verzoekers gevraagd worden de medewerker aan de hand van een dergelijk formulier van feedback te voorzien. Op basis van al deze ingevulde formulieren wordt een 360 graden beeld gecreëerd van het functioneren van de medewerker op basis waarvan wordt hij beoordeeld.
- De ombudsman hecht veel waarde aan de (persoonlijke) ontwikkeling van zijn medewerkers. In 2014 is 1 % van het totale budget besteed aan persoonlijke coaching en opleiding. De wijzigingen, zoals de ombudsman deze heeft ingezet, vergden veel van de betrokken medewerkers. Voor een aantal is een coachingstraject gestart, terwijl anderen assessments of andere vormen van hulp kregen.
- Het bureau van de ombudsman bestond in 2014 - naast de ombudsman en zijn plaatsvervanger - uit 21 medewerkers en 2 stagiaires. De medewerkers bestonden uit 6 mannen en 15 vrouwen. Van de 21 medewerkers hebben 20 een vaste aanstelling en 1 heeft een aanstelling voor bepaalde tijd.

- Twee medewerkers van het bureau ombudsman zijn in het bezit van een BHV certificaat. Eenmaal per jaar volgen zij een opfriscursus.
- Het ziekteverzuim van het bureau is in 2014 erg hoog geweest. Zoals gezegd hebben de veranderingen die het bureau heeft moeten ondergaan zijn weerslag gehad op de medewerkers. Dit heeft geleid tot meer en langere ziekmeldingen dan in voorgaande jaren. Het totale verzuim korter dan 1 jaar bedroeg in 2014 10,92%. het totale verzuim langer dan 1 jaar bedroeg in 2014 1,85%. Het totale verzuim over heel 2014 komt daarmee uit op 12,77%. De verbaannorm (4,2%) is hiermee flink overschreden.



5.3.5 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 alle zaken die de ombudsman heeft behandeld gepubliceerd op de website.
- In 2014 is de website van de ombudsman; www.gemeentelijkeombudsman.nl, vernieuwd. De lay-out van de site is aangepast, de structuur is vereenvoudigd door de toevoeging van uitklapmenu's en de navigatiestructuur is helderder geworden door toevoeging van 'breadcrumbs'. Daarnaast werd de zoekfunctie geoptimaliseerd door de installatie van een andere zoekmachine die zoekresultaten automatisch aanvult met relevante termen. Door aanpassing van het zoekfilter kunnen zoekopdrachten ook beter verfijnd worden. Ook zijn er verbeteringen aangebracht in het online klachtenformulier en is er een tool toegevoegd die online discussies mogelijk maakt. Tot slot heeft er een update van het achterliggende systeem plaatsgevonden ten behoeve van algemene bugfixes en security updates.
- De ombudsman heeft in 2014 maandelijks columns verzorgd. Zo schreef hij iedere maand een column voor het blad MUG. Daarin bracht hij vooral casus voor het voetlicht die door middel van snelle interventies werden opgelost. In zijn columns voor het blad Public Mission (PM) deed hij verschillende oproepen aan overheidsprofessionals om de omslag te maken naar een integrale en effectieve overheid die aansluit bij veranderingen in de maatschappij. Daarnaast leverde hij met zijn columns een reguliere bijdrage aan het blad Burgerzaken en Recht.
- De ombudsman heeft zijn eigen twitteraccount (@azuurmond) en twittert dagelijks met professionals en burgers over zijn werk.

5.3.6 Huisvesting

Het kantoor van de ombudsman is gevestigd aan het Singel 250 te Amsterdam. Zoals reeds gezegd, is het huurcontract voor dit pand eind 2013 opgezegd. Het contract loopt echter in het derde kwartaal van 2016 pas af. De ombudsman zal in 2015 op zoek gaan naar een nieuw pand in Amsterdam. Het pand moet ten eerste een toegankelijker uitstraling voor het publiek hebben en minder regentesk aandoen. Daarnaast moet het goed bereikbaar zijn voor burgers, ook vanuit de andere aangesloten gemeenten. Ook zal gezocht worden naar een pand dat ruimer is dan het huidige, betere ontvangstruimten voor het publiek heeft en betere arbeidsomstandigheden voor de medewerkers biedt.

5.3.7 Controle accountant

De controle van de jaarrekening 2014 wordt uitgevoerd door de eigen auditdienst van de gemeente Amsterdam; ACAM Accountancy en Advies.

De Gemeenschappelijke regeling gezamenlijke ombudsman metropool Amsterdam 2013 is op 1 januari 2014 in werking getreden. Daarvoor was de Gemeentelijke 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. Wel is aan de gemeenteraad van Amsterdam mandaat verleend jaarlijks de begroting en jaarrekening vast te stellen. Daarnaast zijn de medewerkers in dienst van de gemeente Amsterdam en zijn begrotingsoverschrijdingen voor rekening en risico van de gemeente Amsterdam, zodat voor de invulling van het begrip 'rechtmatige totstandkoming' voor de jaarrekening 2014 gebruik is gemaakt van de door de gemeenteraad van Amsterdam genomen besluiten 294/1139 van 19 december 2013 en 351.119A,3a14 van 17 december 2014.

6. Programmarekening

6.1 Tabel

Lasten	Rekening 2013	Begroting 2014	Begroting 2014 geact.	Rekening 2014	verschil Rekening - Begroting geact.
Personeel	1.697.922	1.625.000	1.545.000	1.469.937	75.063
Inhuur	14.864	40.106	87.106	33.907	53.199
Huisvesting	139.829	165.500	165.500	160.484	5.016
Materieel overige	371.652	232.394	277.394	291.685	-14.291
Kapitaalslasten	18.644	18.000	18.000	17.933	67
Totaal lasten	2.242.911	2.081.000	2.093.000	1.973.946	119.054
Baten					
Bijdrage Amsterdam	1.934.424	1.851.000	1.913.000	1.913.000	0
Bijdrage overige gemeenten	310.418	230.000	180.000	100.789	79.211
Overige baten	-1.931	0	0	0	0
Totaal baten	2.242.911	2.081.000	2.093.000	2.013.789	79.211
Saldo van baten en lasten	0	0	0	39.843	-39.843
Toevoegingen aan reserves	0	0	0	0	0
Onttrekkingen aan reserves	0	0	0	0	0
Saldo na mutaties reserves	0	0	0	39.843	-39.843

6.2 Postgewijze toelichting op het overzicht van baten en lasten

Het personeel is ter beschikking gesteld door de gemeente Amsterdam. Door de efficiëntere inrichting van het management voor de bedrijfsvoering is er een besparing bereikt op personele kosten. Op het opleidingsbudget was er een onderbesteding van € 15.000.

De inhuur betreft de inzet van de plaatsvervangend ombudsman. Er was een grotere inzet van haar voor 2014 begroot. Deze post zal in 2015 toenemen in verband met de decentralisaties in het Sociaal Domein.

De actualisering van de begroting van overige materiele kosten betrof vooral de ICT-kosten. De reguliere ICT kosten, doorbelast door de Gemeente Amsterdam, waren toegenomen en in 2014 is gestart met het project KIM om de registratie en verwerking van klachten te verbeteren. In de rekening is deze post ondanks de actualisering € 24.000 hoger uitgekomen dan begroot. Er is een positief verschil wat betreft de telefonie die voor €10.000 hoger was begroot.

De bijdrage overige gemeenten betreft de deelnemers Almere, Zaanstad, Diemen, Landsmeer en Waterland en de twee regio's; de stadsregio en de veiligheidsregio. De systematiek is dat deze deelnemers een vast basisbedrag bijdragen, aangevuld aan het eind van het jaar met een afrekening over extra behandelde klachten. Bij de actualisatie van de begroting was al geconstateerd dat deze begrotingspost te ruim was begroot en de rekening laat zien dat de afrekeningen nog lager zijn uitgekomen. In de realisatie zit ook een verrekening met de gemeente Almere en met de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Amsterdam over 2013. Na enige discussie werd duidelijk dat facturen over 2013 onvoldoende onderbouwd waren en zijn er creditfacturen opgesteld. Naast de vaste deelnemers en de reguliere werkzaamheden zijn er incidentele opdrachten geweest, zoals

voor de gemeente Amersfoort en de Dienst Wonen, Zorg en Samenleven van de gemeente Amsterdam.

6.3 Balans

Activa (in €)	31-12-2014	31-12-2013	Passiva (in €)	31-12-2014	31-12-2013
Vaste activa	31.600	47.400	Eigen vermogen	93.343	53.500
Materiele vaste activa			Algemene reserve	0	0
- Investerings met een economisch nut	31.600	47.400	Overige bestemmingsreserves	53.500	53.500
			Nog te bestemmen resultaat	39.843	0
Vlottende activa	1.380.290	2.135.995	Vaste schulden	0	47.400
Vorderingen			Kapitaalschuld	0	47.400
- Vorderingen op openbare lichamen	1.342.410	2.135.062	Vlottende passiva	1.318.547	2.082.495
- Overige vorderingen	5.489	684	Bank- en kassaldi	1.138.801	1.365.394
Liquide middelen	98	249	Overige schulden	58.689	0
Overlopende activa	32.293	0	Overige overlopende passiva	121.057	717.100
	1.411.890	2.183.395		1.411.890	2.183.395

6.4 Toelichting op de balans

6.4.1 Activa

Materiële vaste activa

De investeringen met een economisch nut betreft de inventaris van het pand. De inventaris is geactiveerd voor een investering van € 158.000 en wordt in 10 jaar afgeschreven.

Soort activa	Boekwaarde 1 januari 2014	Investering of desinvestering	Afschrijvingen	Bijdragen van derden	Afwaarderingen	Boekwaarde 31/12/2014
Overige materiële vaste activa	€ 47.400	€ 0	€ 15.800	€ 0	€ 0	€ 31.600

Vorderingen

De vorderingen op openbare lichamen betreffen met name de vorderingen op de gemeente Amsterdam. Over de bijdrage 2014 van € 1.913.000 is een voorschot van € 1.000.000 ontvangen. Er is een vordering voor nog af te rekenen BTW met de gemeente Amsterdam van € 369.000. De in rekening te brengen afrekeningen over 2014 met de overige deelnemende gemeenten en regio betreft een vordering van € 31.000.

Overlopende activa

Deze post betreft de vooruitbetaalde huur van het pand voor het 1^e kwartaal 2015.

6.4.2 Passiva

reserves

reserves	Saldo 1 januari 2014	Toevoegingen of onttrekkingen bij resultaat bestemming	Toevoegingen of onttrekkingen uit hoofde van de bestemming van het resultaat van het voorgaande boekjaar	Saldo 31/12/2014
Reserve WW (Ombudsman)	€ 53.500	€ 0	€ 0	€ 53.500
Algemene reserve	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0

De reserve WW heeft het doel het opvangen van WW-lasten als personeel uit dienst treedt. Het betreft een systematiek die bij de gemeente Amsterdam gebruikelijk is. Omdat de ombudsman per 1 januari 2014 is overgegaan naar een gemeenschappelijke regeling en er nieuwe uitgangspunten zijn bepaald met de gemeente Amsterdam, wordt deze reserve heroverwogen.

Zie paragraaf 6.1 voor het voorstel van de bestemming van het resultaat 2014 ten gunste van de algemene reserve.

Vaste schulden

Over de beginstand per 1 januari 2014 van de kapitaalschuld heeft de gemeente Amsterdam €2.133 in rekening gebracht. Met de overgang van de ombudsman naar de

gemeenschappelijke regeling is de kapitaalschuld herschikt als een kortlopende schuld aan de Gemeente Amsterdam.

Bank- en kassaldi

Het saldo bij de ING-bank is negatief € 1.138.801. De bankrekening staat op naam van de gemeente Amsterdam.

Overige schulden

Deze post betreft de in 2014 ontvangen maar nog niet betaalde facturen voor prestaties in 2014.

Overige overlopende passiva

De overige overlopende passiva betreffen lasten voor 2014 waarvoor nog geen factuur ontvangen is of, in het geval van facturen van DICT van de gemeente Amsterdam, er onduidelijkheid is over de onderbouwing van de facturen.

6.4.3 Niet uit balans blijvende verplichtingen

Het huurcontract voor het pand is eind 2013 opgezegd en loopt in het derde kwartaal van 2016 af. De verplichting over 2015 t/m derde kwartaal 2016 is € 227.000.

7. Overige gegevens van de Jaarrekening

7.1 Resultaatbestemming

In artikel 12 van de gemeenschappelijke regeling is vastgelegd dat bij een positief exploitatieresultaat over een begrotingsjaar dit resultaat in het daarop volgende begrotingsjaar aan de begrotingspost algemene reserve wordt toegevoegd. De ombudsman stelt dan ook voor om het resultaat van 2014 van € 39.843,- op te nemen in de algemene reserve, om eventuele tegenvallers of schommelingen in de jaarlijkse uitgaven te kunnen opvangen. De algemene reserve heeft op dit moment geen saldo. Met de voorgestelde toevoeging komt het saldo van de algemene reserve uit op € 39.843. Dat is 2% van de gezamenlijke bijdragen van de deelnemende gemeenten van het begrotingsjaar 2015.

8. Accountantsverklaring



**Gemeente
Amsterdam**

Bezoekadres
Jodenbreestraat 25 3^e etage
1011 NH Amsterdam

Postbus 1078
1000 BB Amsterdam
Telefoon 020 254 9000
amsterdam.nl

Nr. 169.000.14-A

Aan de Gezamenlijke Ombudsman Metropoolregio Amsterdam

Verklaring betreffende de jaarrekening

Wij hebben de jaarrekening 2014 van de Gezamenlijke Ombudsman Metropoolregio Amsterdam gecontroleerd. Deze jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2014 met de toelichting daarop (zie bladzijde 32 tot en met 34) en de rekening van baten en lasten over 2014 met de toelichting daarop (zie bladzijde 30 en 31).

Verantwoordelijkheid van de Gezamenlijke Ombudsman Metropoolregio Amsterdam

De Gezamenlijke Ombudsman Metropoolregio Amsterdam is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening, alsmede voor het opstellen van het jaarverslag, beide in overeenstemming met het in Nederland geldende Besluit Begroting en Verantwoording provincies en gemeenten.

Deze verantwoordelijkheid houdt onder meer in dat de jaarrekening zowel de baten en lasten als de activa en passiva getrouw dient weer te geven en dat de in de jaarrekening verantwoorde baten, lasten en balansmutaties rechtmatig tot stand zijn gekomen. Rechtmatige totstandkoming betekent in overeenstemming met de begroting en met de relevante wet- en regelgeving, waaronder gemeentelijke verordeningen. De gemeenteraad van Amsterdam heeft voor de jaarrekening 2014 bij besluitnummer 294/1139 van 19 december 2013 en bij besluitnummer 351.119A,3814 van 17 december 2014 de invulling van het begrip 'rechtmatige totstandkoming' bevestigd. De Gezamenlijke Ombudsman Metropoolregio Amsterdam is voorts verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als het noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening en de rechtmatige totstandkoming van baten, lasten en balansmutaties mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de jaarrekening op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse controlestandaarden en het Besluit accountantscontrole decentrale overheden. De regelgeving vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften en dat wij onze controle zodanig plannen en uitvoeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat.

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen en de toelichtingen in de jaarrekening. De geselecteerde werkzaamheden zijn afhankelijk van de door de accountant toegepaste oordeelsvorming, met inbegrip van het inschatten van de risico's dat de jaarrekening een afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude of fouten.

Bij het maken van deze risico-inschattingen neemt de accountant de interne beheersing in aanmerking die relevant is voor het opmaken van de jaarrekening en voor het getrouwe beeld daarvan, alsmede voor de rechtmatige totstandkoming van baten, lasten en balansmutaties,

ACAM is bereikbaar per metro, sneltram (lijn 51, 53 en 54) en tram (lijn 9 en 14) halte Waterlooplein
Een routebeschrijving vindt u op www.amsterdam.nl

gericht op het opzetten van controlewerkzaamheden die passend zijn in de omstandigheden. Deze risico-inschattingen hebben echter niet tot doel een oordeel tot uitdrukking te brengen over de effectiviteit van de interne beheersing van de Gezamenlijke Ombudsman Metropoolregio Amsterdam. Een controle omvat tevens het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en de gebruikte financiële rechtmatigheidscriteria en van de redelijkheid van de door de Gezamenlijke Ombudsman Metropoolregio Amsterdam, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening.

De bij onze controle toegepaste goedkeuringstolerantie bedraagt voor fouten 1% en voor onzekerheden 3% van de totale lasten inclusief toevoegingen aan reserves. Wij houden ook rekening met afwijkingen en/of mogelijke afwijkingen die naar onze mening voor de gebruikers van de jaarrekening om kwalitatieve redenen materieel zijn.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is om een onderbouwing voor ons oordeel te bieden.

Oordeel betreffende de jaarrekening

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening van de Gezamenlijke Ombudsman Metropoolregio Amsterdam, een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van zowel de baten en lasten over 2014 als van de activa en passiva per 31 december 2014 in overeenstemming met het Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten.

Voorts zijn wij van oordeel dat de in deze jaarrekening verantwoorde baten en lasten alsmede de balansmutaties over 2014 in alle van materieel belang zijnde aspecten rechtmatig tot stand zijn gekomen in overeenstemming met de begroting en met de relevante wet- en regelgeving, waaronder gemeentelijke verordeningen.

Rechtmatige totstandkoming

Zoals op pagina 28 van de jaarrekening is toegelicht is formeel geen sprake van een uitgewerkt toetsingskader ten aanzien van rechtmatigheid. De Gezamenlijke Ombudsman Metropoolregio Amsterdam heeft daarom gekozen om aan te sluiten bij de invulling van het begrip rechtmatige totstandkoming zoals deze door de gemeenteraad van Amsterdam is vastgesteld.

Verklaring betreffende overige bij of krachtens de wet gestelde eisen

Ingevolge artikel 213 lid 3 onder d Gemeentewet vermelden wij dat het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar is met de jaarrekening.

Amsterdam, 28 mei 2015



T. J. J. M. Veerman RA
Auditdienst ACAM

ACAM is bereikbaar per metro, sneltram (lijn 51, 53 en 54) en tram (lijn 9 en 14) halte Waterlooplein
Een routebeschrijving vindt u op www.amsterdam.nl