

Ombudsman Metropool Amsterdam



Jaarrekening 2022

Inhoud

1. Aanbiedingsbrief en inleiding.....	3
2. Vaststellingsprocedure	4
3. Resultaten 2022	4
3.1 Maatschappelijk effect	4
3.2 Wat hebben we ervoor gedaan?	4
3.3 Wat heeft het gekost?	5
4. Paragrafen.....	5
4.1 Weerstandsvermogen en risicobeheersing.....	5
4.2 Financiering.....	6
4.3 Bedrijfsvoering.....	6
5 Jaarrekening.....	9
5.1 Programmarekening	9
5.2 Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling.....	10
5.3. Toelichting op de programmarekening.....	10
5.4 Overzicht van de baten en lasten naar taakvelden	13
5.5 Balans	15
5.6 Toelichting op de balans per 31 december 2022	15

1. Aanbiedingsbrief en inleiding

Geachte leden van de presidia van de gemeenteraad, geachte gemeenteraad, geachte lezer,

Hierbij presenteer ik u de jaarrekening 2022, waarin de Ombudsman Metropool Amsterdam financiële verantwoording aflegt over het afgelopen jaar. Dit was het eerste volledige jaar waarin ik als uw gemeentelijke ombudsman heb mogen optreden.

In 2022 is onder mijn leiding door het bureau geïnvesteerd in zogenoemde 'outreach': contact met bewoners die de ombudsman niet kennen. Dit deden we door een Ombulance aan te schaffen, een elektrische auto, waarmee we naar bewoners in uw gemeente toe gingen die normaal minder gauw uit eigen beweging de Ombudsman benaderen, bijvoorbeeld door op de markten te staan. Of door op de lokale radio spreekuren te houden, zodat mensen letterlijk hoorbaar aan de ombudsman kunnen meegeven waar ze vastlopen in hun contact met de gemeente.

Naast de individuele klachten die dit opleverde, kregen we hierdoor ook meer zicht op wat er breder en dieper leeft. Dit brengen we vervolgens waar mogelijk terug in preventieve activiteiten om te voorkomen dat bewoners meldingen en klachten indienen. In 2022 hebben we in dit kader ook Ombudsacademies georganiseerd. Deze sessies zijn bedoeld om gemeenten te activeren om bewoners te beschermen... tegen zichzelf. Tegen kastje-muurproblemen, tegen tegenstrijdige regels en onduidelijke formulieren. We zijn gestart met Ombudsacademie sessies voor de klachtbehandelaren van de aangesloten gemeenten. Er gaat altijd wel iets mis want het is en blijft mensenwerk, maar als de gemeente de juiste mensen op de juiste plek heeft zitten, dan is de oplossing sneller dichtbij.

We hebben binnen mijn bureau ook de bedrijfsvoering verder ontwikkeld, met een nieuw zaakstelsel en een nieuw intranet, naast het afronden van een nieuwe website. Uit ons overzicht van zaken valt over het afgelopen jaar op dat we minder, maar complexere gevallen binnenkrijgen. Ingewikkelde gevallen van bewoners met geestelijke problematiek die tussen wal en schip vallen en zaken waarbij we gemeente en bewoner in een juridische loopgravenstrijd zien. Uit de klachten in 2022 valt mij op dat bewoners de behoefte hebben aan deskundig persoonlijk contact bij vragen. Iemand om mee te praten. Hierop zijn de gemeentelijke organisaties – uitzonderingen zoals Diemen daargelaten - niet op ingesteld. Vanwege capaciteit gebrek heb ik in 2022 enkele onderzoeken naar aanleiding van klachten moeten parkeren. Dit is geen goede zaak want 'parkeertijd' schaadt op termijn de randvoorwaarden om nog onderzoek te kunnen doen.

Een uitgebreider en inhoudelijk overzicht van de werkzaamheden van de ombudsman zal ik geven in mijn jaarbeschouwing, die los van deze jaarrekening verschijnt en dan op de website van instituut Ombudsman Metropool Amsterdam te vinden zal zijn. Vanzelfsprekend wissel ik graag met u naar aanleiding van deze verantwoording verder van gedachten over het gezamenlijk werken aan een vertrouwenwekkende, mensgerichte overheid.

Met vriendelijke groet,



Munish Ramlal
Ombudsman Metropool Amsterdam

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 2022.

3. Resultaten 2022

Hiervoor wordt ook 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 2022 1585 klachten ontvangen. Er is sprake van een daling ten opzichte van 2021 (1779 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 kan ook onderzoeken uit eigener beweging uitvoeren of op verzoek van het college of de gemeenteraad. Daarnaast heeft de ombudsman in 2022 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. Medio oktober 2022 heeft de ombudsman een Ombudsagenda opgesteld. De agenda beslaat een deel van 2021 en een deel van 2023 en daarin zijn de belangrijkste thema's en onderzoeken opgenomen waar de ombudsman zich uit eigen beweging op richt.

3.3 Wat heeft het gekost?

De totale kosten van het bureau bedragen in 2022 € 2.626.051. Daartegenover staan de totale inkomsten van in totaal € 2.530.290. Dit resulteert in een negatief jaarresultaat van € 95.761.

Bij de begroting 2022 (na wijziging) is uitgegaan van een totaal saldo van baten en lasten van €180.000 negatief, die opgevangen kunnen worden door de gevormde bestemmingsreserves. De baten zijn hoger uitgevallen dan begroot en de lasten lager dan begroot. Voor verdere details wordt verwezen naar de financiële verantwoording in hoofdstuk 5.

4 Paragrafen

Het Besluit begroting en verslaggeving provincies en gemeenten (BBV) is ook van toepassing op de Ombudsman Metropool Amsterdam. Het BBV schrijft voor dat er een aantal paragrafen moeten worden opgenomen in de beleidsbegroting waarin de beleidslijnen zijn vastgelegd met betrekking tot relevante beheersmatige aspecten. Wij beperken ons tot paragrafen over het weerstandsvermogen en de bedrijfsvoering.

4.1 Weerstandsvermogen en risicobeheersing

Sinds 2014 voorziet de GROMA in de mogelijkheid een positief resultaat toe te voegen aan de algemene reserve om een buffer op te bouwen van 10% van de totale bijdragen van alle deelnemer. Indien er sprake is van een overschrijding van de begroting dient deze reserve als eerste aangesproken te worden. In 2022 is de algemene reserve niet aangesproken, wel zijn (conform begroting) de bestemmingsreserves deels aangesproken.

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, onder voorwaarden niet meer volledig (maximaal voor de duur van 6 maanden) ten laste komen van het budget van de Ombudsman. De daardoor 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.

Hieronder is de voorgeschreven tabel inzake financiële kengetallen – voor zover relevant voor de Ombudsman – opgenomen

Tabel 2.1 Verloop van de kengetallen (solvabiliteit en netto schuldquote)

	jaarrekening 2021	Begroting 2022 (na 1e wijziging)	jaarrekening 2022
Solvabiliteitsratio	39%	51%	56%
Netto schuldquote	-16%	-9%	-12%
Incidentele / structurele exploitatieruimte	0%	0%	0%

De solvabiliteitsratio geeft aan in welke mate de bezittingen (vaste en vlottende activa) zijn gefinancierd met eigen vermogen (algemene reserve en bestemmingsreserve). De solvabiliteitsratio ligt op 56%. Dit duidt op een goede solvabiliteitspositie.

Een netto schuldquote is een kengetal waarbij een relatie wordt gelegd tussen de netto schulden en de jaarlijkse totale baten. Voor dit verhoudingsgetal geldt: hoe lager hoe beter. Een negatieve netto schuldquote weerspiegelt dat aan het eind van ieder jaar de verwachte vorderingen hoger zijn dan de verwachte schulden.

4.2 Financiering

De Ombudsman financiert de lopende exploitatie met de ontvangen bijdragen van de deelnemende gemeenten en de opgebouwde reserves. De Ombudsman heeft geen langlopende leningen aangetrokken voor de financiering van de vaste materiële activa. De financiering vindt van investeringen vindt plaats vanuit bestemmingsreserves.

De Ombudsman heeft een eigen bankrekening. Als gevolg van de Regeling schatkist-bankieren decentrale overheden wordt deze bankrekening dagelijks door Treasury van de gemeente Amsterdam aangezuiverd of afgeroomd waardoor het banksaldo dagelijks op nul euro uitkomt. Door het afromen of aanzuiveren ontstaat een rekening-courantverhouding met de gemeente Amsterdam. Deze wordt verantwoord onder de overlopende activa.

4.3 Bedrijfsvoering

Personeelszaken

De medewerkers van het bureau van de Ombudsman zijn ambtenaren in dienst van de gemeente Amsterdam. In 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 van de gemeente Amsterdam 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. De Ombudsman hecht veel waarde aan de (persoonlijke) ontwikkeling van zijn medewerkers, zowel individueel als collectief. Voor medewerkers wordt daarom budget gereserveerd voor (individuele of groeps-) opleidingen en cursussen. Daarnaast hebben zij toegang tot de opleidingen en cursussen die aangeboden worden via de Amsterdamse School. Tweemaal per jaar voert de Ombudsman, samen met de manager Dienstverlening en Bedrijfsvoering, voortgangs- en beoordelingsgesprekken met medewerkers. Tijdens de gesprekken worden onder andere de ontwikkelmogelijkheden besproken.

Twee medewerkers van de Ombudsman zijn in het bezit van een BHV-certificaat. Jaarlijks volgen deze medewerkers hiervoor een training en verstrekt het bureau hen een zgn. BHV-toelage (conform de personeelsregeling gemeente Amsterdam). In 2022 is er een ontruimingsoefening gehouden.

Integriteit

Gezien het bovenstaande is de gedragscode voor ambtenaren van de gemeente Amsterdam ook van toepassing op medewerkers van de Ombudsman. Medewerkers van de Ombudsman leggen de ambtseed af en dienen voorafgaand aan het besluit tot aanstelling een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) te overleggen.

Ter bewustwording worden er integriteitsbijeenkomsten en/of trainingen voor medewerkers georganiseerd. Waar nodig wordt daarvoor de ondersteuning van Bureau Integriteit gevraagd. De Ombudsman biedt medewerkers verder de mogelijkheid om gebruik te maken van een vertrouwenspersoon.

Financiële zaken

De Ombudsman maakt gebruik van de diensten van directie Financiële Dienstverlening van de gemeente Amsterdam. Het financieel beheer is bij deze directie belegd en er is ondersteuning in de vorm van een financieel adviseur die de Ombudsman helpt bij het opstellen van onder meer de jaarrekening en de begroting. De jaarrekening van de Ombudsman wordt conform de gemeenschappelijke regeling gecontroleerd door de auditdienst van de gemeente Amsterdam (ACAM).

Automatisering, informatisering en privacy

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 is uiteindelijk in oktober 2022 uitgerold en in november 2022 daadwerkelijk in gebruik genomen. Bij de implementatie van dit systeem werd de Ombudsman ondersteund door cluster Bedrijfsvoering en Digitalisering, Innovatie en Informatie (DII) 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.

In 2022 is een eigen intranet opgezet om informatie- en kennisdeling tussen personeelsleden verder te bevorderen nu het hybride werken de norm is geworden. Het intranet wordt tevens ter verbetering van het inwerkproces van nieuwe medewerkers en bevat tools om het projectmatig werken te ondersteunen.

In 2022 is tevens een nieuwe website gelanceerd die toegankelijker is (conform WCAG) en meer informatie bevat dan de oude website. De website zal zich ook niet alleen meer richten op burgers, maar ook tips en informatie bevatten die voor professionals binnen de gemeenten te gebruiken zijn.

Vanaf 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Tot 2022 fungeerde een van de senior medewerkers als Functionaris Gegevensbescherming (FG). Deze zag toe op de naleving van de nieuwe wetgeving. Vanaf dit jaar is de Ombudsman gaan werken met een externe Functionaris Gegevensbescherming. Op de website staat een privacyverklaring. Tevens zijn er verwerkingsovereenkomsten afgesloten en is een verwerkingsregister persoonsgegevens ingevoerd.

Wet open overheid (Woo)

De Wet open overheid (Woo), in werking getreden op 1 mei 2022, regelt het recht op informatie over alles wat de overheid doet. Het is de opvolger van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Daar waar de Wob niet toezag op organisaties zoals de Ombudsman geldt dit wel voor de Woo. Binnen de organisatie is een contactpersoon aangewezen die Woo-verzoeken in behandeling neemt en er zorg voor draagt dat binnen vier weken een reactie volgt. Het beleid bij de Ombudsman is dat rapporten en rapportbrieven, jaarverslagen, jaarrekeningen per definitie (waar nodig, geanonimiseerd) op de website van de Ombudsman worden gepubliceerd (actieve openbaarmaking). Er worden nog nadere stappen genomen om systemen en werkprocessen dusdanig in te richten zodat de openbaarmaking op een goede manier wordt uitgevoerd.

5 Jaarrekening

5.1 Programmarekening

Het programma van de Ombudsman Metropool Amsterdam bestaat uit het voeren van de ombudsfunctie, conform hoofdstuk 9 (titel 9.2) van de Algemene wet bestuursrecht en conform de Gemeenschappelijke regeling Ombudsman Metropool Amsterdam. Deze functie wordt in 2022 uitgevoerd voor een zevental aan de gemeenschappelijke regeling deelnemende gemeenten zijnde: Amsterdam, Amstelveen, Zaanstad, Almere, Diemen, Waterland, Landsmeer. De functie wordt tevens uitgevoerd voor de Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland en de Vervoerregio Amsterdam. De programmarekening bestaat uit een overzicht van alle baten en lasten naar kostensoorten. Tevens laat dit overzicht het financiële resultaat zien vóór en na de mutaties reserves.

Tabel 5.1 Overzicht van baten en lasten

	Realisatie 2021	Begroting 2022	Begroting 2022 na wijziging	Realisatie 2022	Verschil realisatie tov Begroting 2022 na wijziging
Baten					
Bijdrage Gemeente Amsterdam	2.332.143	2.248.522	2.303.140	2.355.140	-52.000
Bijdrage andere gemeenten	154.188	148.989	151.820	157.145	-5.325
Overige baten	112.907	-	0	18.005	-18.005
Totale baten	2.599.238	2.397.511	2.454.960	2.530.290	-75.330
Lasten					
Personeel	1.976.463	2.023.333	2.123.916	2.095.827	28.089
Inhuur	38.500	-	0	0	0
Overige personeelskosten	32.665	40.000	40.760	63.894	-23.134
Huisvesting	171.915	128.697	131.142	160.598	-29.456
ICT	124.921	122.511	209.839	195.729	14.110
Materieel overige	81.310	70.181	116.514	97.214	19.300
Kapitaallasten	12.789	12.789	12.789	12.789	0
Totale lasten	2.438.563	2.397.511	2.634.960	2.626.051	8.908
Saldo van Baten en Lasten	160.675	-	-180.000	-95.761	-84.239
correctie na resultaat					
Resultaat na correctie	160.675	-	-180.000	-95.761	-84.239
Mutatie reserves			180.000	115.591	64.409
Resultaat	160.675	-	0	19.829	-19.829

Het BBV schrijft voor dat ook gemeenschappelijke regelingen inzicht moeten geven in de voorgeschreven taakvelden en gerealiseerde kosten overhead. In paragraaf 5.4 is daarom een overzicht opgenomen van baten en lasten naar taakvelden en een overzicht van gerealiseerde kosten overhead.

5.2 Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

De jaarrekening 2022 is opgesteld in overeenstemming met het Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten (BBV).

Algemeen

- Waardering van passiva en activa alsmede de bepaling van het resultaat vinden plaats op historische kosten.
- Activa en passiva zijn opgenomen tegen nominale waarde, tenzij anders is vermeld.
- Baten en lasten zijn toegerekend aan het jaar waarop zij betrekking hebben, onverschillig of zij tot inkomsten of uitgaven in dat jaar hebben geleid.
- Verliezen en risico's die hun oorsprong vinden voor het einde van het begrotingsjaar worden genomen als zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

Vaste activa

Bij de waardering wordt in voorkomende gevallen rekening gehouden met een bijzondere vermindering van de waarde, als deze naar verwachting duurzaam is.

Vorderingen

De vorderingen zijn gewaardeerd tegen nominale waarde. Aan de hand van een individuele beoordeling is voor de verwachte oninbaarheid een voorziening in mindering gebracht op de vorderingen.

Vlottende passiva

De vlottende passiva worden gewaardeerd tegen de nominale waarde.

Eigen vermogen

Onder het eigen vermogen zijn opgenomen de algemene reserve en bestemmingsreserve, evenals het gerealiseerde resultaat.

Niet uit de balans blijvende verplichtingen

Alle niet uit de balans blijvende verplichtingen zijn gewaardeerd tegen nominale waarde.

5.3. Toelichting op de programmarekening

Hieronder volgt een postgewijze toelichting op het overzicht van baten en lasten. Bij posten waarbij sprake is van verschil van minder dan €10.000 (tussen de geactualiseerde begroting en de realisatie) wordt een toelichting achterwege gelaten.

Baten

Bijdrage gemeente Amsterdam

De bijdrage van de gemeente Amsterdam is €52.000 hoger uitgevallen dan begroot. Het betreft een tegemoetkoming (afkomstig van de afdeling Onderwijs, Jeugd en Zorg van de gemeente Amsterdam) in de kosten van de Kinderombudsman. Dit bedrag is niet in de begroting van 2022 opgenomen omdat de bijdrage in voorgaande jaren op incidentele basis is verstrekt. Bij het opstellen van de begroting was er geen zekerheid of deze bijdrage ook in 2022 verstrekt zou worden. Uiteindelijk is eind 2022 is afgesproken om

vanaf 2023 er een structurele bijdrage van te maken en dit te laten verlopen door een verhoging van de jaarlijkse bijdrage van de gemeente Amsterdam.

Overige baten

Bij het opstellen van de gewijzigde begroting 2022 is ervanuit gegaan dat er geen andere baten zouden zijn, anders dan die van de deelnemers. Echter, er heeft begin 2022 een nabetaling plaatsgevonden voor werkzaamheden die de vorige ombudsman voor het Ministerie van Justitie en Veiligheid heeft verricht.

Lasten

Personeel

Er is € 28.089 minder uitgegeven aan salariskosten dan is begroot. Een en ander hangt samen met het vertrek van een medewerker en het niet direct vervullen van de ontstane vacature. Tevens is er een medewerker langdurig uitgevallen en een deel van de loonkosten van deze medewerker werd gecompenseerd (Ziektewet / vangnetregeling) door het UWV.

Overige personeelskosten

In 2022 konden medewerkers van het bureau weer voor het eerst sinds 2020 echt op pad. Hierdoor is er €23.134 meer uitgegeven dan begroot, vanwege onder andere parkeerkosten, de kosten van binnenlandse dienstreizen en (bureau brede) trainingen. De kosten zijn niet in die mate in de gewijzigde begroting opgenomen omdat er nog veel onzeker was over het verloop van coronacrisis en de daarmee samenhangende maatregelen (van invloed op onder andere de reisbewegingen van het personeel en bijv. het kunnen volgen van bepaalde opleidingen, maar ook de ontvangst van groepen gasten).

De afwijking ten opzichte van de begroting ten gevolge van het bovenstaande bestaat uit een overbesteding (zie bedragen hieronder) op de volgende posten, vallend onder overige personeelskosten:

- Opleidingen en trainingen ad € 10.797
- Parkeer en reiskosten ad € 5.892
- Representatiekosten ad € 3.582
- Verstrekking van maaltijd / dranken ad € 2.438
- Een restbedrag ad € 425.

Huisvesting

De afwijking van € 29.456 is ontstaan door uitgaven die niet in die mate in de gewijzigde begroting 2022 zijn voorzien of opgenomen, waaronder:

- Herziening servicekosten pand € 7560
- Investerings hybride werken € 5584
- Schoonmaakkosten € 4127
- Inrichtingskosten kantoor € 4128
- Reparatiewerkzaamheden kantoor € 3428
- Indexatie huur pand € 2332
- Een restbedrag ad € 2297

Een groot gedeelte van de afwijking valt te verklaren door de gevolgen van corona en de oorlog in Oekraïne, waardoor een prijsopdrijvend effect is ontstaan v.w.b. de huur- en servicekosten van het pand waar de ombudsman zijn kantoor heeft. De verhuurder heeft hierdoor een tussentijdse indexatie en herziening van de servicekosten doorgevoerd. Door een toevlucht van het hybride werken is er bovendien geïnvesteerd in

aanvullende (rand)apparatuur om dit (beter) te kunnen faciliteren. Gedurende het jaar bleek namelijk dat de bestaande apparatuur onvoldoende ondersteunend was. Ten aanzien van de inrichtingskosten voor de kamer van de ombudsman geldt dat deze ten tijde van het opstellen van de begroting niet voorzien waren. Een deel van de schoonmaakkosten is abusievelijk niet meegenomen in de begroting.

ICT

Aan ICT is minder uitgegeven dan begroot. Bij het opstellen van de begroting is ervan uitgegaan dat het nieuwe zaaksysteem halverwege het jaar in gebruik genomen zou worden en dat vanaf die periode ook de licentie en gebruikskosten zouden gaan lopen. Het systeem is echter pas in november 2022 volledig in gebruik genomen en de kosten zijn pas vanaf die periode gaan lopen. De jaarfee voor gebruik van het nieuwe systeem is (bij een volledig jaar) €33.950.

Bedrag voor onvoorzien

De ombudsman heeft geen bedrag voor onvoorzien begroot of gerealiseerd.

Resultaat voor en na mutaties in de reserves

Tabel 5.2 Resultaat voor en na mutaties in de reserves

(In €)	Rekening 2021	Begroting 2022 na wijziging	Rekening 2022	Vershil
Saldo van Baten en Lasten	160.675	-180.000	-95.762	-84.238
Onttrekkingen aan reserves	-	180.000	115.591	64.409
Toevoegingen aan reserves	-	-	-	-
Resultaat	160.675	-	19.829	-19.829

In de gewijzigde begroting 2022 zijn bestemmingsreserves gevormd ten bate van investeringen in de ICT (€ 85.000) en de Ombudsacademie (€ 95.000) – totaal € 180.000. In 2022 is € 115.591 onttrokken aan de voornoemde reserves. Dit is minder dan begroot, omdat de ombudsman bij het opzetten van de Ombudsacademie niet de volledige loonkosten heeft hoeven te betalen van de medewerker die zich daarvoor heeft ingezet. Bovendien heeft de Ombudsacademie pas in Q3 en Q4 meer vorm gekregen – daar waar bij de begroting was uitgegaan van activiteiten gedurende heel 2022. Dit leidde tot veel minder materiele lasten dan werd verwacht.

5.4 Overzicht van de baten en lasten naar taakvelden

Op basis van het BBV moeten gemeenschappelijke regelingen ook inzicht geven in de kosten per taakveld. Tevens moet er een specificatie worden opgenomen van de verwachte incidentele baten en lasten en de beoogde structurele toevoegingen en onttrekkingen aan de reserves

Overzicht toedeling naar taakvelden

Voor de Ombudsman Metropool Amsterdam zijn de taakvelden ombudsfunctie en overhead van toepassing¹. Bij taakvelden waarbij sprake is van verschil van minder dan €5.000 (tussen de geactualiseerde begroting en de realisatie) wordt een toelichting achterwege gelaten.

Tabel 5.3 Overzicht van de baten en lasten naar taakvelden

	Begroting 2022 (na 1e wijziging)	Realisatie	Vershil realisatie tov Begroting 2022 na wijziging
Baten			
Taakveld Bestuur en ondersteuning	2.454.960	2.530.290	-75.330
Lasten			
Taakveld Bestuur	1.761.951	1.749.545	12.406
Taakveld Overhead	873.009	876.506	-3.497
Totaal lasten	2.634.960	2.626.051	8.909
Saldo van baten en lasten	-180.000	-95.761	-84.239
Toevoegingen en onttrekkingen reserves	180.000	115.591	64.409
Resultaat	-	19.829	-19.829

Toerekening personeelslasten aan taakvelden

De Ombudsman Metropool Amsterdam is een platte organisatie, bestaande uit 23 medewerkers – exclusief gedetacheerden en de Ombudsman, inclusief stagiairs. Van de 23 medewerkers houden 18 medewerkers zich volledig bezig met onderzoekstaken. De loonkosten die met deze medewerkers samenhangen worden dan ook toegerekend aan taakveld 01. Bestuur. De loonkosten van de Ombudsman, de manager bedrijfsvoering en het secretariaat wordt volledig toegerekend aan taakveld overhead. De loonkosten van de coördinator serviceteam worden voor de helft toegerekend aan taakveld overhead. Bij inhuur van externe medewerkers worden, afhankelijk van de aard van de werkzaamheden de kosten daarvan toegerekend aan taakveld 01. Bestuur of taakveld 04. Overhead.

¹ Het Iv3 Informatievoorschrift 2022 vermeldt de ombudsman expliciet als een onderdeel van het taakveld 0.1 - Bestuur.

Toerekening overige kosten aan taakvelden

De overige personeelskosten, huisvestingslasten en kapitaallasten worden alle toegerekend aan het taakveld 04. Overhead. Voor overige materiële kosten geldt dat, afhankelijk van de vraag of de kosten direct samenhangen met een onderzoek (denk bijv. aan de huur van specialistisch opnameapparatuur) de kosten worden toegerekend aan taakveld 01. Bestuur of taakveld 04. Overhead.

Toelichting verschil realisatie 2022 en begroting

De realisatie aan de batenkant is hoger dan begroot. Voor een toelichting hiervoor is een verwijzing naar paragraaf 5.3 aan de orde.

Ten aanzien van de lasten is er onder taakveld Bestuur minder gerealiseerd dan begroot. De verklaring hiervoor is dat één onderzoeker gedurende het jaar is vertrokken en de daardoor ontstane vacature niet direct is vervuld. Tevens is er een onderzoeker langdurig uitgevallen en was er een vangnetregeling van toepassing waardoor de loonkosten werden gecompenseerd.

Overzicht van gerealiseerde kosten overhead

Om inzichtelijk te krijgen waar de overheadkosten uit bestaan en welk deel van de totale kosten hieronder valt is een overzicht van de gerealiseerde kosten verdeeld naar Programma en Overhead 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.

Tabel 5.3.1. Overzicht van gerealiseerde kosten overhead

(In €)	Baten	Lasten	Saldo
Programma	2.530.290	1.749.545	780.745
Overhead		876.506	-876.507
Saldo van baten en lasten	2.530.290	2.626.051	-95.762
Toevoegingen en onttrekkingen reserves	115.591		115.591
Resultaat	2.645.881	2.626.051	19.829

De totale overheadkosten (€ 876.507) van het bureau worden gedomineerd door de kosten van het kantoorpand (inclusief onderhoud) ad € 128.396, de kosten voor ICT (hosting, werkplekken, ondersteuning, telefonie enz.) ad € 202.394 en de loonkosten van de ombudsman € 145.101. Tezamen vormt dit bijna de helft van de totale overhead.

Overige kosten van overhead bestaan uit de loonkosten van het secretariaat, de manager(s) en medewerkers die belast zijn met coördinerende en faciliterende taken ad €237.041. 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.)

5.5 Balans

Tabel 5.4 Balans Ombudsman Metropool Amsterdam

Activa (in €)	2022	2021	Passiva (in €)	2022	2021
<u>Vaste activa</u>			<u>Vaste passiva</u>		
Materiele vaste activa	51.255	64.044	Eigen vermogen	343.828	439.590
- Investerings met een economisch nut	51.255	64.044	- Algemene reserve	259.590	243.916
			- Bestemmingsreserve	64.409	35.000
			- Nog te bestemmen resultaat	19.829	160.675
<u>Vlottende activa</u>			<u>Vlottende passiva</u>		
Uitzettingen met een rentetypische looptijd korter dan één jaar	406.005	508.722	Overlopende Passiva	269.531	290.259
- Vorderingen op openbare lichamen	2.358.289	0			
- RC-verhouding met niet-financiële instelling	-1.952.284	508.722			
Liquide Middelen	0	0			
Overlopende activa	156.099	157.083			
Balanstotaal	613.359	729.849		613.359	729.849

5.6 Toelichting op de balans per 31 december 2022

Tabel 5.5 Materiele vaste activa

Materiële vaste activa	Initiële investeringbedrag	Boekwaarde 01/01/2022	Investering of desinvestering	Afschrijvingen in 2022	Boekwaarde 31/12/2022	Afschrijving (lineair)
Meubilair	127.989	64.044	-	12.789	51.255	10 jaar (2017-2026)

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 2022 is € 51.255 (na zes jaar afschrijving). In overeenstemming met de beleidsnota activeren, waarderen afschrijven (gemeente Amsterdam) wordt deze investering in 10 jaar (lineair) afgeschreven. Voor de eerste keer is in 2017 afgeschreven.

Flottende activa

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

Vorderingen op openbare lichamen

De totale vorderingen op openbare lichamen zijn per jaareinde € 2.358.289. Het gaat hierbij om de nog te ontvangen jaarlijkse bijdrage van de gemeente Amsterdam, inclusief een tegemoetkoming van €52.000 voor de werkzaamheden van de kinderombudsman en de nog te ontvangen jaarlijkse bijdrage van de Vervoerregio Amsterdam.

Rekening-courantverhoudingen met niet-financiële instellingen. Deze post ad € -1.952.284 bestaat uit:

- Terug te vorderen BCF (BTW Compensatie Fonds) € 86.061
- Rekening courant verhouding gemeente Amsterdam (Kruisposten) € -2.038.345.

De rekening-courant verhouding is negatief. Dit betekent dat de Gemeente Amsterdam het negatieve saldo op de bank Ombudsman heeft aangevuld tot €0,-. Het negatief saldo wordt veroorzaakt door latere betaling van de bijdrage Gemeente Amsterdam voor 2022.

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 2023 t/m december 2023 ad € 156.099.

Passiva

Eigen vermogen

Het eigen vermogen van de ombudsman einde 2022 bestaat uit een algemene reserve van € 259.591 en de bestemmingsreserve (na onttrekking) tezamen € 323.999.

Tabel 5.6 Overzicht van verloop van reserves (algemeen en bestemmingsreserve)

Reserves (excl. resultaat)	Saldo 1-1-2022	resultaat- bestemming 2021	toevoeging/ onttrekking	Saldo 31-12-2022
Algemene reserve	243.916	15.675	-	259.591
Bestemmingsreserve:				
• ICT	35.000	50.000	-81.237	3.763
• Ombudsacademie	-	95.000	-34.354	60.646
Totaal eigen vermogen	278.916	160.675	-115.591	323.999

Algemene reserve

De totale kosten van het bureau van de ombudsman bedroegen in 2022 € 2.626.051. Hiertegenover staan de totale inkomsten van het bureau van de ombudsman in 2022 € 2.530.290. Een deel van de lasten worden verrekend met de daartoe opgestelde bestemmingsreserves. Dit resulteert in een jaarresultaat positief (voor bestemming) van € 19.829. De algemene reserve neemt hierdoor met dit bedrag toe.

Bestemmingsreserve

In 2022 is € 50.000 aan de bestemmingsreserve toegevoegd als bestemming voor investeringen in het nieuwe ICT-systeem (en nieuwe website en intranet) vanuit het resultaat voorgaande boekjaar (2021). Tevens is een bedrag van € 95.000 aan bestemmingsreserve Ombudsacademie toegevoegd. De totale bestemmingsreserve kwam begin 2022 uit op €180.000.

- Reserve ICT:

In 2022 is een bedrag van € 81.237 onttrokken uit de reserves bestemd voor ICT. Het bedrag bestaat uit onder andere implementatie en trainingskosten voor het nieuwe zaakstelsel van de ombudsman. Ook gemaakte kosten voor implementatie van een intranet/website voor de ombudsman vallen hieronder.

- Reserve Ombudsacademie:

In 2022 is een bedrag van € 34.354 onttrokken uit de reserves bestemd voor de Ombudsacademie. Hieronder vallen de loonkosten van de medewerker die belast is met de inrichting / ontwikkeling / opzet van de academie, maar ook de kosten die gemaakt worden voor het organiseren van de academie zelf. Hierbij valt te denken aan de huur van bijv. bepaalde ruimtes of de kosten van gast sprekers / gastdocenten.

Overlopende passiva

De overlopende passiva hebben betrekking op kosten die per 31 december 2022 nog betaald moesten worden, maar wel betrekking hebben op het boekjaar 2022. Deze post is samengesteld uit nog te betalen verplichtingen die in 2022 zijn opgebouwd, maar die in het volgende begrotingjaar, 2023, tot een betaling komen. Het gaat hierbij voornamelijk om de salariskosten van het personeel die betrekking hebben op de maand december, ad € 188.105, de implementatiekosten voor het zaakstelsel ad € 48.067 en de kosten voor de Ombulance ad € 5136.

Vaste schulden

De ombudsman heeft geen vaste schulden (waaronder geen lang lopende leningen).

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 (excl. Indexatie). Daarnaast heeft het bureau een licentie op een (nieuw) zaakstelsel, 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 exclusief indexatie. Ten aanzien van laatstgenoemde kosten geldt dat de afspraken met de gemeente Amsterdam zullen worden herzien nu het nieuwe zaakstelsel in gebruik is genomen en dat van invloed zal zijn op de hoogte van de kosten die door de gemeente Amsterdam in rekening worden gebracht. Tot slot maakt de Ombudsman gebruik van een elektrische auto met een leaseperiode van 5 jaar (vanaf juli 2022) ad €10.272 per jaar.