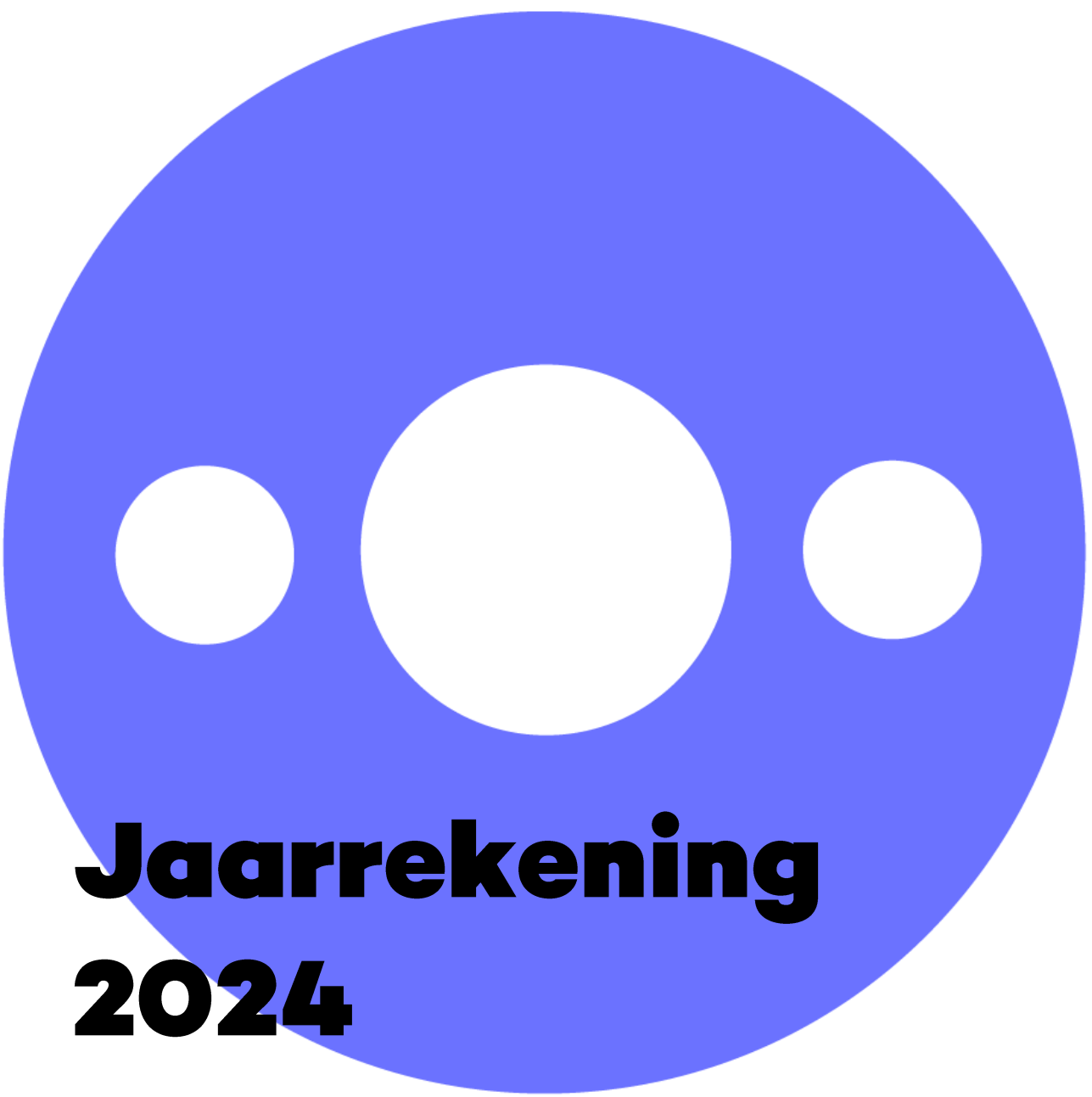


Ombudsman Metropool Amsterdam  
Jacob Bontiusplaats 9, 1018 LL Amsterdam  
Tel: 020 625 9999  
E-mail: [info@ombudsmanmetropool.nl](mailto:info@ombudsmanmetropool.nl)  
[www.ombudsmanmetropool.nl](http://www.ombudsmanmetropool.nl)

**ombudsman  
metropool amsterdam**



# **Jaarrekening 2024**

19 mei 2025, Amsterdam

# Inhoud

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| <b>1. Aanbiedingsbrief en inleiding</b>              | 3  |
| <b>2. Vaststellingsprocedure</b>                     | 4  |
| <b>3. Resultaten 2024</b>                            | 4  |
| 3.1 Maatschappelijk effect                           | 4  |
| 3.2 Wat hebben we ervoor gedaan?                     | 4  |
| 3.3 Wat heeft het gekost?                            | 5  |
| <b>4 Paragrafen</b>                                  | 5  |
| 4.1 Weerstandsvermogen en risicobeheersing           | 5  |
| 4.2 Financiering                                     | 6  |
| 4.3 Bedrijfsvoering                                  | 6  |
| 4.4 Wet open overheid (Woo)                          | 7  |
| <b>5 Jaarrekening</b>                                | 9  |
| 5.1 Programmarekening                                | 9  |
| 5.2 Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling | 9  |
| 5.3. Toelichting op de programmarekening             | 10 |
| 5.4 Overzicht van de baten en lasten naar taakvelden | 11 |
| 5.5 Balans                                           | 13 |
| 5.6 Toelichting op de balans per 31 december 2024    | 13 |

## 1. Aanbiedingsbrief en inleiding

Geachte gemeenteraadsleden, geachte lezer,

Hierbij bied ik u de jaarrekening 2024 aan, waarin de Ombudsman Metropool Amsterdam financiële verantwoording aflegt over het afgelopen jaar.

In 2024 heb ik mijn bedrijfsvoering verder ontwikkeld, met het optuigen van een Woo-procedure, intern-privacybeleid, de startfase van een nieuwe website die toegankelijker is voor mensen met een beperking en alle afgehandelde klachten overzichtelijk weergeeft (zoals in lijn met de Wet open overheid). Ook hebben we een nieuwe organisatiestructuur, waardoor verschillende bedrijfsprocessen verbeterd zijn. In het komende jaar zetten we deze ontwikkelingen voort. We hebben in 2025 een uitdaging liggen op het gebied van een (eventuele) verhuizing, dit in verband met een aflopend huurcontract in 2026. Het presidium van de gemeenteraad van Amsterdam is nauw betrokken bij de huisvesting van de Ombudsman Metropool Amsterdam. In 2024 kreeg ik te maken met de uitval van vier medewerkers vanwege medische redenen. De verwachting is dat een deel van hen in 2025 zal re-integreren. Dit heeft tijdelijke aanpassingen in de werkprocessen en extra werkdruk voor het team met zich meegebracht, maar we hebben de nodige stappen gezet om de continuïteit van ons werk te blijven waarborgen.

In 2024 deed ik onder andere grootschalig onderzoek naar klachten die betrekking hadden op evenementenoverlast in Amsterdam ('Rapport: Uit je dak'), werk, participatie en inkomen ('Rapport: Samen beter doen!'), en onderzoek naar moskeeën door de gemeente Almere ('Rapport: Op glad ijs'). De Kinderombudsman stelde een onderzoek in naar de ervaringen van kinderen en jongeren met racisme en discriminatie in de gemeente Amsterdam ('Rapport: Anders behandeld'). Ook deed zij onderzoek naar kinderparticipatie bij de inrichting van de openbare ruimte naar aanleiding van klachten over de herinrichting van het Jeltje de Bosch Kemperpad in Amsterdam West ('Rapport: Buitenspel'). Ze ontwikkelde een praatplaat, over kinderparticipatie, voor professionals die gebruikt kan worden bij de inrichting van de openbare ruimte. Er is tevens samen met de andere lokale ombudsmannen (Rotterdam en Den Haag) aandacht gevraagd voor de gedupeerde van de toeslagenaffaire ('Zorgenbrief over hersteloperatie kinderopvangtoeslagaffaire'). De uitkomsten van deze onderzoeken en brieven hebben al geleid tot (toekomstige) beleidswijzigingen. We dragen hiermee bij aan het realiseren van oplossingen voor grotere groepen bewoners. Daarnaast hield ik rondetafelgesprekken met stakeholders over ketenproblematiek en hield ik ombudsacademies.

Tot slot trokken we met de ombulance de buurten en wijken van Amsterdam en omliggende gemeenten in, omdat we het belangrijk vinden dat inwoners ons weten te vinden. Zo horen we wat er speelt en werken we samen met informele leiders in de wijk en organiseren we spreekuren.

Een uitgebreider en inhoudelijk overzicht van alle werkzaamheden uitgevoerd door mijn bureau zal ik geven in mijn jaarbeschouwing, die los van de jaarrekening verschijnt en dan op de website van instituut Ombudsman Metropool Amsterdam te vinden zal zijn.

Met vriendelijke groet,

Munish Ramlal  
Ombudsman Metropool Amsterdam

19 mei 2025

## **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 2024.

## **3. Resultaten 2024**

Hiervoor wordt verwezen naar hoofdstuk 5 Resultaat bestemming en Reserves.

### **3.1 Maatschappelijk effect**

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

### **3.2 Wat hebben we ervoor gedaan?**

De Ombudsman Metropool Amsterdam heeft in 2024 1630 klachten ontvangen. Er is sprake van een lichte stijging ten opzichte van 2023 (1591 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 2024 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.

### 3.3 Wat heeft het gekost?

De totale kosten van het bureau bedragen in 2024 € 3.040.239. Daartegenover staan de totale inkomsten van in totaal € 3.094.207. Dit resulteert in een positief jaarresultaat van € 53.969 (exclusief het effect van bestemmingsreserves). Bij de begroting 2024 (na wijziging) is uitgegaan van een totaal saldo van baten en lasten van 0. 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 2024 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<br>2023 | Begroting 2024(na<br>1e wijziging) | Jaarrekening<br>2024 |
|-------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------|----------------------|
| Solvabiliteitsratio                             | 58%                  | 53%                                | 47%                  |
| Netto schuldquote                               | -5%                  | -11%                               | -11%                 |
| Incidentele / structurele<br>exploitatie ruimte | 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 47%. Dit ligt boven de gewenste norm van 40% en duidt daarmee op een goede positie.

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 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 afkomen 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 plv. Ombudsman, samen met de manager 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).

#### *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.

#### *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*

De Ombudsman maakt gebruik van de ICT-infrastructuur van de gemeente Amsterdam (Amsterdamse Digitale Werkplek) en de daarmee samenhangende beveiligingsvoorzieningen en hosting. Hier worden ook jaarlijks lasten voor doorbelast vanuit de gemeente Amsterdam.

## **4.4 Wet open overheid (Woo)**

Openbaarheid is een recht van de burger. De Wet open overheid (Woo) regelt dat iedereen een verzoek om openbaarmaking mag indienen. Deze Woo-verzoeken moeten binnen een wettelijk termijn van 4-6 weken worden afgehandeld of er moet een termijnafspraken met de verzoeker worden gemaakt.

### **Passieve openbaarmaking**

In 2024 zijn twee Woo-verzoeken ingediend bij de Ombudsman. Deze verzoeken zijn binnen de wettelijke termijn afgehandeld door een extern bureau waarmee wij samenwerken. De kosten gemaakt voor het behandelen van Woo-verzoeken worden geplaatst onder de materiële post.

### **Actieve openbaarmaking**

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: ombudsmanmetropool.nl.

**Informatiehuishouding op orde**

We voeren ook enkel verbeteringen toe. Met de komst van een nieuwe website zullen we per medio 2025 alle relevante afsluitvoorstellen/afgeronde klachten (zaakverslagen) publiceren op onze website. Ook besluiten genomen in het kader van de Woo zullen dan worden gepubliceerd. Tevens wordt er aan de nieuwe website een pagina toegevoegd met uitleg over de Woo en het indienen van een Woo-verzoek. Verder voorziet de nieuwe website in een verbeterde zoekmachine, zodat de vindbaarheid van informatie in de organisatie wordt verbeterd.

## 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 2024 uitgevoerd voor een achttal aan de gemeenschappelijke regeling deelnemende gemeenten zijnde: Amsterdam, Amstelveen, Zaanstad, Almere, Diemen, Waterland, Landsmeer en Ouder-Amstel. 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 kosten- en opbrengstensoort. Tevens laat dit overzicht het financiële resultaat zien vóór en na de bestemmingsreserves.

Tabel 5.1 Overzicht van baten en lasten

|                                  | Jaarrekening 2023 | Begroting 2024   | Begroting 2024 na wijziging | Realisatie 2024  | Vershil realisatie tov begroting 2024 na wijziging |
|----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------------|------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Baten</b>                     |                   |                  |                             |                  |                                                    |
| Bijdrage Gemeente Amsterdam      | 2.524.104         | 2.650.861        | 2.847.978                   | 2.847.978        | 0                                                  |
| Bijdrage andere gemeenten        | 169.564           | 169.999          | 170.807                     | 179.229          | 8.422                                              |
| Overige baten                    | 162.318           | 0                | 40.000                      | 67.000           | 27.000                                             |
| <b>Totale baten</b>              | <b>2.855.986</b>  | <b>2.820.860</b> | <b>3.058.785</b>            | <b>3.094.207</b> | <b>35.422</b>                                      |
| <b>Lasten</b>                    |                   |                  |                             |                  |                                                    |
| Personeel                        | 2.454.990         | 2.296.237        | 2.482.414                   | 2.477.722        | -4.692                                             |
| Inhuur                           | 0                 | 78.500           | 65.000                      | 64.670           | -330                                               |
| Overige personeelskosten         | 68.364            | 44.697           | 62.582                      | 46.256           | -16.326                                            |
| Huisvesting                      | 153.815           | 143.811          | 167.500                     | 174.044          | 6.544                                              |
| ICT                              | 70.525            | 102.603          | 143.500                     | 115.781          | -27.719                                            |
| Materieel overige                | 130.659           | 142.223          | 125.000                     | 148.976          | 23.976                                             |
| Kapitaallasten                   | 12.789            | 12.789           | 12.789                      | 12.789           | 0                                                  |
| <b>Totale lasten</b>             | <b>2.891.143</b>  | <b>2.820.860</b> | <b>3.058.785</b>            | <b>3.040.239</b> | <b>-18.546</b>                                     |
| <b>Saldo van Baten en Lasten</b> | <b>-35.157</b>    | <b>0</b>         | <b>0</b>                    | <b>53.969</b>    | <b>53.969</b>                                      |
| correctie na resultaat           |                   |                  |                             |                  | 0                                                  |
| <b>Resultaat na correctie</b>    | <b>-35.157</b>    | <b>0</b>         | <b>0</b>                    | <b>53.969</b>    | <b>53.969</b>                                      |
| Mutatie reserves                 | 60.646            | 0                | 3.763                       | 3.763            | 0                                                  |
| <b>Resultaat</b>                 | <b>25.489</b>     | <b>0</b>         | <b>3.763</b>                | <b>57.732</b>    | <b>53.969</b>                                      |

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 2024 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.

### **5.3. Toelichting op de programmarekening**

Hieronder volgt een postgewijze toelichting op het overzicht van baten en lasten per kosten-/opbrengstsoort. 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**

Alle categorieën binnen de baten wijken minder dan €10.000 af van de begroting. De bijdragen van de gemeenten worden jaarlijks geïndexeerd.

#### *Overige baten*

In 2024 en 2025 is een medewerker gedetacheerd bij de gemeente Amsterdam. De ingangsdatum was eerder dan verwacht, waardoor de periode waarover de loonkosten worden gefactureerd in 2024 langer is dan voorzien. Hoewel het totaalbedrag voor 2024 en 2025 ongewijzigd blijft, heeft er een verschuiving van baten naar 2024 plaatsgevonden.

#### **Lasten**

##### *Overige personeelskosten*

Het jaar 2024 kent een onderbesteding van € 16.326 op de overige personeelslasten. Gedurende een langere periode in 2024 is sprake geweest van onzekerheid rondom eventuele aanvullende bijdragen om de hogere kosten van de ombudsman (vooral volgend uit de toename van salarislasteren) om de begroting sluitend te krijgen. Dit heeft erin geresulteerd dat intern diverse bezuinigingen hebben plaatsgevonden; bijvoorbeeld op opleidingen voor personeel. Daarnaast bestond al langere tijd de wens om middelen beschikbaar te houden voor het inrichten van de nieuwe website van de Ombudsman. Dit is een vereiste vanuit de toegankelijkheidswet. Met de onderbesteding op de overige personeelskosten is een eerste brug geslagen en zijn ook middelen vrijgekomen om hier een reservering te treffen.

#### *ICT*

De grootste onderbesteding is binnen de budgetcategorie ICT, namelijk het bedrag van € 27.719. De ICT-kosten worden in hun totaliteit doorbelast vanuit de Gemeente Amsterdam. Tot en met

eind 2024 was sprake van onduidelijkheid over de omvang van deze afrekening. Dit heeft erin geresulteerd dat de afspraken opnieuw worden vastgelegd en voortaan ook meer duidelijkheid bestaat bij de omvang, samenstelling en indexatie over de tijd. Voor 2024 is er op basis van verwachtingen een inschatting gemaakt, de werkelijke facturatie is uiteindelijk lager uitgevallen.

#### *Materieel overige*

Een overbesteding van € 23.988; dit heeft zijn oorsprong in bestedingen voor het rapport 'Anders behandeld' van de Kinderombudsman en de bijbehorende promotievideo. Met deze uitgaven was in de oorspronkelijke begroting geen rekening gehouden. De overige lasten binnen deze categorie zijn in lijn met de begroting.

#### *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 2023 | Begroting 2024 na wijziging | Rekening 2024 | Vershil |
|----------------------------|---------------|-----------------------------|---------------|---------|
| Saldo van Baten en Lasten  | -35.157       | 0                           | 53.969        | -53.969 |
| Onttrekkingen aan reserves | 60.646        | 3.763                       | 3.763         | -       |
| Toevoegingen aan reserves  | -             | -                           | -             | -       |
| Resultaat                  | 25.489        | 3.763                       | 57.732        | -53.969 |

In de gewijzigde begroting 2024 is de verwachting beschreven dat het bedrag van € 3.763 zal worden onttrokken aan de ICT-bestemmingsreserve als dekking voor de ICT-kosten van het nieuwe zakensysteem. In 2024 heeft uiteindelijk de onttrekking aan de bestemmingsreserve plaatsgevonden voor het restantbedrag. Deze is gebruikt voor het (deels) dekken van de ICT-lasten (conform het doel van de bestemmingsreserve).

## **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 toepassing<sup>1</sup>. Bij taakvelden waarbij sprake is van verschil van minder dan €5.000 (tussen de geactualiseerde begroting en de realisatie) wordt een toelichting achterwege gelaten.

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

Tabel 5.3 Overzicht van de baten en lasten naar taakvelden

|                                        | Begroting 2024 (na 1e wijziging) | Realisatie       | Vershil realisatie tov begroting 2024 na wijziging |
|----------------------------------------|----------------------------------|------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Baten</b>                           |                                  |                  |                                                    |
| Taakveld Bestuur en ondersteuning      | 3.058.785                        | 3.094.207        | 35.422                                             |
| <b>Lasten</b>                          |                                  |                  |                                                    |
| Taakveld Bestuur                       | 2.049.386                        | 2.026.484        | -22.902                                            |
| Taakveld Overhead                      | 1.009.399                        | 1.013.754        | 4.355                                              |
| <b>Totaal lasten</b>                   | <b>3.058.785</b>                 | <b>3.040.239</b> | <b>-18.546</b>                                     |
| <b>Saldo van baten en lasten</b>       | <b>-</b>                         | <b>53.969</b>    | <b>53.969</b>                                      |
| Toevoegingen en onttrekkingen reserves | 3.763                            | 3.763            | -                                                  |
| <b>Resultaat</b>                       | <b>3.763</b>                     | <b>57.732</b>    | <b>53.969</b>                                      |

#### *Toerekening personeelslasten aan taakvelden*

De Ombudsman Metropool Amsterdam is een platte organisatie, bestaande uit circa 22 medewerkers – exclusief gedetacheerden en de ombudsman, inclusief stagiairs. Van de 22 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 en de kinderombudsman, 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.

#### *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 2024 en begroting*

##### *Taakveld Bestuur en ondersteuning*

Zie voor verklaring paragraaf 5.3 onder baten. Betreft namelijk hetzelfde verschil ter hoogte van € 35.422.

##### *Taakveld Bestuur*

Ten aanzien van de lasten is er onder taakveld Bestuur minder €22.902 gerealiseerd dan begroot. De verklaring hiervoor zijn enkele besparingen op personeel binnen het primaire proces. Dit komt met name door langdurige onzekerheid over extra bijdragen voor de compensatie door uitval door ziekte.

## 5.5 Balans

Tabel 5.5 Balans Ombudsman Metropool Amsterdam

| Activa (in €)                                                   | 2024           | 2023           | Passiva (in €)                  | 2024           | 2023           |
|-----------------------------------------------------------------|----------------|----------------|---------------------------------|----------------|----------------|
| <b><u>Vaste activa</u></b>                                      |                |                | <b><u>Vaste passiva</u></b>     |                |                |
| Materiele vaste activa                                          | <u>25.677</u>  | <u>38.466</u>  | Eigen vermogen                  | <u>362.640</u> | <u>308.671</u> |
| - Investerings met een economisch nut                           | 25.677         | 38.466         | - Algemene reserve              | 304.908        | 279.419        |
|                                                                 |                |                | - Bestemmingsreserve            | 0              | 3.763          |
|                                                                 |                |                | - Nog te bestemmen resultaat    | 57.732         | 25.489         |
| <b><u>Viottende activa</u></b>                                  |                |                | <b><u>Viottende passiva</u></b> |                |                |
| Uitzettingen met een rentetypische looptijd korter dan één jaar | <u>729.885</u> | <u>364.805</u> | Crediteuren                     | 387.687        | 215.538        |
| - Vorderingen op openbare lichamen                              | 65.029         | 168.749        | Overlopende Passiva             | 25.057         | 6.358          |
| - RC-verhouding met niet-financiële instelling                  | 664.856        | 196.056        |                                 |                |                |
| Liquide Middelen                                                | 0              | 0              |                                 |                |                |
| Overlopende activa                                              | 19.822         | 127.296        |                                 |                |                |
| <b>Balanstotaal</b>                                             | <b>775.384</b> | <b>530.567</b> |                                 | <b>775.384</b> | <b>530.567</b> |

## 5.6 Toelichting op de balans per 31 december 2024

Tabel 5.6 Materiele vaste activa

| Materiële vaste activa | Initiële investeringsbedrag | Boekwaarde 01/01/2024 | Investering of desinvestering | Afschrijvingen in 2024 | Boekwaarde 31/12/2024 | Afschrijving (lineair) |
|------------------------|-----------------------------|-----------------------|-------------------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|
| Meubilair              | 127.989                     | 38.466                | -                             | 12.789                 | 25.677                | 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 2024 is € 25.677 (na negen jaar afschrijving). In overeenstemming met de beleidsnota activeren, waarden afschrijven (gemeente Amsterdam) wordt deze investering in 10 jaar (lineair) afgeschreven. Voor de eerste keer is in 2017 afgeschreven.

#### Viottende activa

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

#### Vorderingen op openbare lichamen

De totale vorderingen op openbare lichamen zijn per jaareinde € 65.029,08. Het gaat hierbij om facturen die uitgestuurd zijn aan gemeente Amsterdam.

#### Rekening-courantverhoudingen met niet-financiële instellingen

Deze post ad € 664.856 bestaat uit:

- de Rekening courant verhouding gemeente Amsterdam voor € 585.605,76
- de nog te ontvangen BCF vergoeding van de gemeente Amsterdam € 79.250,04.

### *Liquide middelen*

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

### *Vlottende activa – Overlopende activa:*

Onder de overlopende activa zijn posten opgenomen die betrekking hebben op reeds betaalde of te ontvangen bedragen, die ten laste van volgende begrotingsjaren komen. Dit heeft het saldo van € 19.822. En bestaat uit:

- Vooruitbetaalde bedragen voor diensten of leveringen die (gedeeltelijk) in 2025 plaatsvinden € 5.862;
- Nog te ontvangen bedragen voor in 2024 geleverde prestaties waarvoor de facturatie pas in een later jaar plaatsvindt € 13.960.

### **Passiva**

#### *Eigen vermogen*

Het eigen vermogen van de ombudsman per jaareinde bestaat uit een algemene reserve van € 304.908 met een nog te bestemmen resultaat van € 57.732.

*Tabel 5.7 Overzicht van verloop van reserves (algemeen en bestemmingsreserve)*

|                        | Saldo 1-1-2024 | Resultaats-<br>bestemming 2023 | Toevoeging/<br>onttrekking | Saldo 31-12-2024 |
|------------------------|----------------|--------------------------------|----------------------------|------------------|
| Algemene reserve       | 279.419        | 25.489                         | -                          | 304.908          |
| Bestemmingsreserve:    |                |                                |                            |                  |
| • ICT                  | 3.763          | -                              | -3.763                     | -                |
| • Ombudsacademie       |                | -                              |                            | -                |
| <b>Totaal reserves</b> | <b>283.182</b> | <b>25.489</b>                  | <b>-3.763</b>              | <b>304.908</b>   |

#### *Algemene reserve*

De totale lasten van het bureau van de ombudsman bedroegen in 2024 € 3.040.239. Hiertegenover staan de totale baten in 2024 van € 3.094.207. Een deel van de ICT lasten is verrekend met de daartoe opgestelde bestemmingsreserves. Dit resulteert in een jaarresultaat positief (na bestemming) van € 57.732. Voor dit resultaat is een resultaatsbestemming opgenomen in de jaarrekening.

#### *Bestemmingsreserve*

In 2022 is € 50.000 aan de bestemmingsreserve toegevoegd als bestemming voor investeringen in het nieuwe ICT-systeem (intranet) vanuit het resultaat voorgaande boekjaar (2021). Zoals beschreven in de gewijzigde begroting 2024 is het bedrag van € 3.763 onttrokken aan de ICT-bestemmingsreserve als dekking voor de doorbelaste ICT-kosten van het nieuwe zakensysteem. In 2024 heeft uiteindelijk de onttrekking aan de bestemmingsreserve plaatsgevonden voor het restantbedrag. Hiermee is de bestemmingsreserve volledig benut en komt deze te vervallen.

#### *Nog te bestemmen resultaat*

Het jaar 2024 wordt na onttrekkingen afgesloten met een positief resultaat van € 57.732. Dit is vooral het gevolg van incidentele meevallers. De ombudsman stelt voor om dit bedrag aan een nieuwe bestemmingsreserve toe te voegen voor het bijwerken van de website. Als gevolg van de nieuwe regelgeving omtrent de toegankelijkheidseisen (WCAG) en Wet open overheid (Woo) ontstaat de noodzaak om dit in 2025 te doen.

In het structurele budget bestaat geen ruimte om dit in toekomstige jaren op te vangen. Met het vormen van een bestemmingsreserve blijft een sluitende begroting aanwezig en kan het resultaat over 2024 worden gebruikt om deze investering te financieren.

*Vlottende passiva - Netto vlottende schulden met een rente typische looptijd korter dan één jaar - overige kortlopende schulden (crediteuren)*

Het crediteurensaldo is € 387.687, dit heeft voornamelijk te maken met 2 betalingen van gemeente Amsterdam die niet in december, maar in januari hebben plaatsgevonden. De bedragen zijn € 212.283,03 voor salariskosten en € 167.309,12 voor vergoeding interne dienstverlening. Afgelopen jaar vond de betaling voor de interne dienstverlening wel al plaats in december, daarom is het crediteurensaldo in 2023 fors lager.

*Vlottende passiva - Overlopende passiva*

Onder de overlopende passiva zijn verplichtingen opgenomen waarvoor de lasten betrekking hebben op het begrotingsjaar 2024, maar de betaling of levering pas in 2025 zal plaatsvinden. Dit betreft het saldo van € 25.057:

- Nog te betalen facturen voor in 2024 geleverde prestaties € 8.057,24;
- Vooruit ontvangen bedragen voor prestaties die in het volgende begrotingsjaar worden geleverd € 17.000.

Het saldo van de overlopende passiva is € 25.057 Het grootste bedrag binnen de post overlopende passiva betreft € 13.000 aan baten die deels betrekking hebben op 2025. Dit bedrag is geboekt onder vooruit ontvangen bedragen. Het grootste bedrag binnen nog te ontvangen facturen betreft een factuur voor de inhuur van een juridisch advieskantoor ter hoogte van € 6.120.

*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 € 23.942,00 per jaar en ICT (inclusief de doorbelasting van het zaakstelsel) ad € 110.146,00 per jaar. Tot slot maakt de Ombudsman gebruik van een elektrische auto (Ombulance) met een leasecontract van 5 jaar (vanaf juli 2022) ad €10.272 per jaar.