

Jaarstukken 2024

Versie: Ter bespreking Auditcommissie en
Informatieve raad

mei 2025



1.06 Ombudsman Metropoolregio Amsterdam

1.06 Ombudsman Metropoolregio Amsterdam			
Vestigingsplaats:		Amsterdam	
Soort verbonden partij:		Publiekrechtelijk	
Bestuurlijk belang:		Op basis van de gemeenschappelijke regeling (GR) is aan de Raad van de gemeente Amsterdam mandaat verleend om jaarlijks de begroting van de ombudsman voor het volgende kalenderjaar vast te stellen.	
Mate van sturing:		Reguliere sturing	
Het openbaar belang wat behartigd wordt:			
Klachten spelen een belangrijke rol bij het verbeteren van de dienstverlening van de gemeente. Het contact tussen inwoners en de gemeente verloopt over het algemeen soepel, maar er kunnen zich situaties voordoen waarin een inwoner niet tevreden is over de dienstverlening, over de verstrekte informatie of over de manier waarop hij of zij behandeld is. In dergelijke gevallen kan de inwoner een klacht indienen. Daarnaast fungeert de Ombudsman als externe klachtinstantie voor de gemeente Diemen. Inwoners kunnen daar terecht als ze ontevreden zijn over de wijze waarop hun klacht bij de gemeente is afgehandeld.			
Relatie met het programma:		Samen besturen	
Ontwikkelingen 2024:			
Kerntaak is het beoordelen van klachten (gegrond/ ongegrond) en het monitoren op de (zoveel mogelijk informele) afhandeling door de klachtbehandelaars. Diemen had in 2024 84 klachten waarvan we er 32 informeel hebben kunnen afhandelen. De Klachtenregeling uit 2010 is niet meer actueel omdat er wordt verwezen naar een organisatiestructuur die niet meer aan de orde is. We zijn aan de slag gegaan om naast die actualisatie ook recht te doen aan andere ontwikkelingen en de werkwijze in de Diemense praktijk, maar slaagden daar onvoldoende in. De raad was hier terecht kritisch over. Omdat de klachtencoördinator uitviel, staat een nieuwe Klachtregeling op onze agenda voor 2e helft van 2025. Ondertussen hebben we klachtbehandelaars gestimuleerd om na afhandelen van de klacht, de klacht ook administratief af te ronden en de klacht te sluiten. Daarnaast hebben we, n.a.v. de aanbeveling van de Ombudsman in zijn jaarverslag over 2023, technische aanpassingen in ons archiefsysteem gedaan om de klachtregistratie 'schoon' te houden; meldingen voor de openbare ruimte, aansprakelijkheidsstellingen of verzoeken tot informatie worden nu niet langer als klacht geregistreerd. Dit zou ook de daling van het aantal klachten kunnen verklaren.			
Maatschappelijke risico's:			
Bij de afhandeling van klachten leggen we de nadruk op een informele benadering en afhandeling. De snelheid van reageren en handelen door de gemeente is belangrijk in het informeel kunnen oplossen van de klachten. Een inwoner die niet snel merkt dat we zijn of haar klacht serieus nemen en in behandeling nemen, kan zijn of haar vertrouwen in de overheid (verder) verliezen.			
Financiële gegevens: (€ x 1.000)			
Bijdrage			
2023:		6	
2024:		14	
Balansdatum	Eigen vermogen	Vreemd vermogen	Resultaat
31-12-2023	n.v.t.	n.v.t.	
31-12-2024	n.v.t.	n.v.t.	

1.07 Gemeentebelastingen Amstelland

1.07 Gemeentebelastingen Amstelland			
Vestigingsplaats:		Amstelveen	
Soort verbonden partij:		Publiekrechtelijk	
Bestuurlijk belang:		Geen	
Mate van sturing:		Reguliere sturing	
Het openbaar belang wat behartigd wordt:			
Door de krachten van een aantal gemeenten te bundelen in het samenwerkingsverband ontstaat een belastingorganisatie met meer kennis, kunde en personeelsformatie om het hoofd te bieden aan de ingewikkelde belastingwetten en -regels. Het uitgangspunt bij de samenwerking is dat elke gemeenteraad zelf het eigen belastingbeleid en de plaatselijke belastingtarieven blijft bepalen. Het samenwerkingsverband verzorgt de uitvoering hiervan.			
Relatie met het programma:		Leefomgeving en milieu & Algemene dekkingsmiddelen	
Ontwikkelingen 2024:			
De hoeveelheid bezwaren lijken weer in een normaal stramien te komen, vergelijkbaar met de jaren 2021 en 2022. In 2024 is nog extra capaciteit ingezet voor de afronding van de openstaande bezwaren uit 2023. De communicatie rondom het maken van bezwaar en de wijze van invordering is verbeterd en dat betaalt zich uit in minder bezwaren en meer gebruik van de internetportaal.			
Maatschappelijke risico's:			
Wanneer belastingaanslagen onjuist of onterecht zijn opgelegd, dan heeft dit een afbreukrisico op het imago van de gemeente.			
Financiële gegevens:			
Bijdrage		4e managementrapportage 2024	
2023:		€ 718.000	
2024:		€ 801.000	
Balansdatum	Eigen vermogen ¹¹	Vreemd vermogen	Resultaat
31-12-2023	€ 240.988		
31-12-2024	€ 416.957		€ 250.168

¹¹ Als eigen vermogen wordt de stand van het Bedrijfsvoeringsfonds aangehouden, met dit fonds worden tekorten en overschotten verrekend.