

Jaarstukken 2025

Versie: Ter bespreking auditcommissie en
informatieve raad



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: | | | |
| <p>Klachten spelen een belangrijke rol bij het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening. 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. Daarbij fungeert de Ombudsman Metropoolregio Amsterdam als tweedelijns klachtinstantie voor de gemeente Diemen. Dat betekent dat inwoners bij de ombudsman terecht kunnen als ze ontevreden zijn over de wijze waarop hun klacht door de gemeente zelf is afgehandeld.</p> | | | |
| Relatie met het programma: | Samen besturen | | |
| Ontwikkelingen 2025: | | | |
| <p>We hebben in 2025 stappen gezet met het professionaliseren van de klachtbehandeling. Onze kerntaak is om klachten te beoordelen en de voortgang te monitoren. Omdat inwoners vaak vooral baat hebben bij snel persoonlijk contact en een praktische oplossing, ligt de nadruk bij de klachtbehandeling in eerste instantie op informele klachtbehandeling. Dat betekent dat de klachtbehandelaar probeert om in goed overleg tot een oplossing te komen met klager. Als de informele afhandeling van de klacht niet slaagt, wordt de klacht formeel behandeld. We zien dat het steeds vaker lukt om een klacht informeel af te handelen. Bij het merendeel van de klachten die in 2025 werden ingediend lag de oplossing dan ook in een gesprek, een verduidelijking of het alsnog reageren op een brief of melding. Inhoudelijk is de klachtbehandeling daarmee goed op orde.</p> <p>Tegelijkertijd heeft het vertrek van de laatste klachtcoördinator opnieuw zichtbaar gemaakt dat de wijze waarop het klachtenproces (en dan met name de coördinatie en registratie) in Diemen is ingericht, kwetsbaar is. Door de relatief kleine schaal van de gemeente Diemen lastig is om de klachtencoördinatie goed te organiseren. Het aantal klachten is te beperkt om op vaste basis een specialist aan te stellen die zich volledig richt op de coördinatie van klachten. Omdat klachtafhandeling voor de klachtbehandelaren geen kerntaak is, blijft goede registratie nog te vaak achterwege. Dat bemoeilijkt het leren van klachten, omdat patronen zo niet goed te identificeren zijn.</p> <p>We zijn daarom in 2025 gestart met een inventarisatie van mogelijkheden om klachtencoördinatie uit te besteden. Omdat de klachtenregeling dienend moet zijn aan de wijze waarop het proces wordt ingericht, is met de actualisatie van de klachtenregeling gewacht op de ontwikkelingen hieromtrent.</p> | | | |
| Maatschappelijke risico's: | | | |
| <p>Bouwen aan vertrouwen blijft een belangrijk thema. Goede klachtbehandeling is bij uitstek een kans om geschaad vertrouwen te herstellen. Leren van klachten voegt daar nog een element aan toe - omdat we inwoners daarmee laten zien dat we feedback serieus nemen, en dat we daadwerkelijk opvolging geven aan signalen dat onze dienstverlening verder verbeterd kan worden.</p> | | | |
| Financiële gegevens: (x € 1.000) | | | |
| Bijdrage | | | |
| 2024 | 10 | | |
| 2025: | 12 | | |
| Balansdatum | Eigen vermogen | Vreemd vermogen | Resultaat |
| 31-12-2024 | nvt | | |
| 31-12-2025 | | | |

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 2025: | | | |
| In 2025 is een internet)controle naar nog niet bekende AirBnB-aanbieders afgerond. Nog niet bekende aanbieders hebben een aangifteformulier toeristenbelasting ontvangen. Daarnaast is de website en daarmee de dienstverlening verbeterd. Denk daarbij aan taalgebruik en toegankelijkheidseisen. | | | |
| Maatschappelijke risico's: | | | |
| Wanneer belastingaanslagen onjuist of onterecht zijn opgelegd, dan heeft dit een afbreukrisico op het imago van de gemeente. | | | |
| Financiële gegevens: (x € 1.000) | | | |
| Bijdrage | 4e managementrapportage 2025 | | |
| 2024 | 801 | | |
| 2025: | 843 | | |
| Balansdatum | Eigen vermogen¹⁷ | Vreemd vermogen | Resultaat |
| 31-12-2024 | 417 | - | |
| 31-12-2025 | nrb | - | 385 |

¹⁷ Als eigen vermogen wordt de stand van het Bedrijfsvoeringsfonds aangehouden, met dit fonds worden tekorten en overschotten verrekend.