

Programmabegroting 2026

Versie: Vastgesteld door raad

13 november 2025



1.06 Ombudsman Metropoolregio Amsterdam

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 |
| Relatie met programma: | Samen besturen |

Het openbaar belang dat behartigd wordt:

In Diemen staan we dicht bij onze inwoners en ondernemers. Voor hen werken we iedere dag aan persoonlijke, toegankelijke en toekomstgerichte dienstverlening. En dat waarderen onze inwoners, zo blijkt onder andere uit de goede resultaten die we als gemeente behaalden in de Burgerpeiling van 2025. Daarin krijgen we een 7,3 voor onze gemeentelijke dienstverlening. Om de kwaliteit van onze dienstverlening verder te continueren werken we doorlopend aan projecten die onze dienstverlening vergemakkelijken en te verbeteren. Mochten inwoners toch een klacht hebben over de wijze van dienstverlening of hoe een medewerker of bestuurder hem/haar/hun te woord heeft gestaan, dan werken we volgens onze Klachtenregeling. Een klacht handelen we zoveel mogelijk informeel af. Mocht dat niet lukken, dan volgt de formele klachtenprocedure. Daarnaast fungeert de Ombudsman Metropoolregio 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.

Ontwikkelingen 2026

De Ombudsman Metropoolregio ziet in 2026 een groeiende behoefte aan toegankelijke en mensgerichte gemeentelijke dienstverlening. Gemeenten worden opgeroepen om beter te luisteren naar inwoners en eerder in gesprek te gaan om klachten te voorkomen. De Ombudsman pleit voor meer empathie in communicatie en minder juridisering. Externe klachtbehandeling blijft een belangrijk vangnet voor inwoners. Daarnaast wordt het herstel van vertrouwen in de overheid als cruciale maatschappelijke opgave gezien.

Maatschappelijke risico's

Als we als gemeente geen werk maken van toegankelijke en empathische dienstverlening, dreigt het vertrouwen van inwoners in de overheid verder af te nemen. Inwoners voelen zich dan niet gehoord en ervaren afstand tot de overheid, wat kan leiden tot meer klachten, escalatie van klachten en maatschappelijke onvrede.

Financiële gegevens

| Jaar | Bron | Bijdrage | Eigen vermogen 1-1 | Vreemd vermogen 1-1 | Eigen vermogen 31-12 | Vreemd vermogen 31-12 | Resultaat |
|------|----------------|----------|--------------------|---------------------|----------------------|-----------------------|-----------|
| 2025 | Begroting 2025 | 8 | 308 | 275 | 309 | 324 | - |
| 2024 | Begroting 2024 | 8 | 344 | 245 | 344 | 245 | |

Bron:

1.07 Gemeentebelastingen Amstelland

Gemeentebelastingen Amstelland

| | |
|-------------------------|---|
| Vestigingsplaats: | Amstelveen |
| Soort verbonden partij: | Publiekrechtelijk |
| Bestuurlijk belang: | Geen |
| Mate van sturing: | Reguliere sturing |
| Relatie met programma: | Leefomgeving en klimaat & Financiën (algemene dekkingsmiddelen) |

Het openbaar belang dat 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 doel van de samenwerking is om tegen zo laag mogelijke kosten voor de deelnemende gemeenten haar taken efficiënt en effectief uit te voeren.

Ontwikkelingen 2026

Steeds meer vraagt de maatschappij om transparantie. Dit vraagt om extra capaciteit bij vooral de waardering van woningen en niet-woningen. Ook de groei van de gemeenten leidt tot uitbreidingen van structurele werkzaamheden.

Maatschappelijke risico's

Wanneer belastingaanslagen onjuist of onterecht zijn opgelegd, dan heeft dit een afbreukrisico op het imago van de gemeente.

Financiële gegevens

| Jaar | Bron | Bijdrage | Eigen vermogen 1-1 | Vreemd vermogen 1-1 | Eigen vermogen 31-12 | Vreemd vermogen 31-12 | Resultaat |
|------|----------------|----------|--------------------|---------------------|----------------------|-----------------------|-----------|
| 2026 | Begroting 2025 | 885 | - | - | - | - | |
| 2025 | Begroting 2024 | 843 | - | - | - | - | |