



Auditdienst Rijk
Ministerie van Financiën

Auditrapport 2014 Nationale Ombudsman

Kenmerk ADR/2015/260

Datum 13 maart 2015

Aan: de Ombudsman

Colofon

Titel	Auditrapport 2014 Nationale Ombudsman
Kenmerk	ADR/2015/260
Inlichtingen	Auditdienst Rijk Postbus 20201 2500 EA Den Haag

Inhoud

1	Samenvatting—7
1.1	Controle financiële overzichten—7
1.2	Onderzoek financieel en materieelbeheer—7
1.3	Onderzoek totstandkoming informatie over beleid en bedrijfsvoering—7
2	Inleiding—8
2.1	Doel en doelgroepen—8
2.2	Controle financiële overzichten—8
2.3	Object van controle—8
3	Controle financiële overzichten—9
3.1	Inleiding—9
3.2	Goedkeurende controleverklaring voor de Nationale Ombudsman—9
4	Financieel en materieelbeheer—10
4.1	Inleiding—10
4.2	Bevindingen beheer naar ontstaansjaar en impact—11
4.3	Ontwikkelgebieden in de professionalisatie van de administratieve organisatie 2014— 11
4.3.1	Contractenregistratie dient geactualiseerd te worden—11
4.3.2	Procesbeschrijvingen nog niet geactualiseerd—11
4.3.3	Geen dienstverleningsovereenkomst Tweede Kamer—12
4.4	Ontwikkelingen 2014 en 2015—13
4.4.1	Verdere uitbouw digitalisering primair proces—13
4.4.2	Pilot financiële dienstverlening door Tweede Kamer—13
5	Onderzoek totstandkoming informatie over beleid en bedrijfsvoering—14
5.1	Inleiding—14
5.2	De totstandkoming van de niet-financiële informatie—14
BIJLAGE 1 : CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT—15	
BIJLAGE 2: VERANTWOORDINGSSTAAT 2014—17	
BIJLAGE 3: SALDIBALANS 2014—19	
BIJLAGE 4: BEDRIJFSVOERINGS PARAGRAAF—20	
BIJLAGE 5: TOPINKOMENS—21	

1 Samenvatting

1.1 Controle financiële overzichten

Goedkeurende controleverklaring voor de Nationale Ombudsman

Wij hebben een goedkeurende controleverklaring afgegeven bij de financiële overzichten 2014 van de Nationale Ombudsman. Dat houdt in dat de financiële overzichten een getrouw beeld geven van de uitkomsten van de begrotingsuitvoering en zijn opgesteld conform de wet- en regelgeving. Dit betekent ook dat de verantwoording over de rechtmatigheid in de bedrijfsvoeringsparagraaf een juist en volledig beeld geeft van de rechtmatigheid van de begrotingsuitvoering in overeenstemming met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Verder hebben wij vastgesteld dat de in de financiële overzichten opgenomen informatie over het beleid en de bedrijfsvoering (de zogenoemde niet-financiële informatie) niet strijdig is met de financiële overzichten van de Nationale Ombudsman.

1.2 Onderzoek financieel en materieelbeheer

Het financieel en materieelbeheer heeft in 2014 op een rechtmatige, ordelijke, controleerbare wijze plaatsgevonden. Wel zijn er nog enkele punten met betrekking tot het financieel en materieel beheer die in 2015 aandacht verdienen.

1.3 Onderzoek totstandkoming informatie over beleid en bedrijfsvoering

De totstandkoming van de informatie over beleid en bedrijfsvoering heeft op ordelijke en controleerbare wijze plaatsgevonden.

2 Inleiding

2.1 Doel en doelgroepen

Voor u ligt het auditrapport 2014 over de uitkomsten van de controle ten aanzien van de financiële overzichten van de Nationale Ombudsman. Het rapport bevat de belangrijkste uitkomsten van ons onderzoek, alsmede de controleverklaring behorende bij de financiële overzichten van de Nationale Ombudsman, zoals opgenomen in het jaarverslag 2014 van de Overige Hoge Colleges van Staat en Kabinetten (IIB)

Het rapport is opgesteld voor de Ombudsman. Met dit rapport ondersteunt de Auditdienst Rijk de Ombudsman bij het opmaken van de financiële overzichten, zoals opgenomen in het jaarverslag 2014 van de Overige Hoge Colleges van Staat en Kabinetten (IIB)

2.2 Controle financiële overzichten

Dit rapport bevat de uitkomsten van onze controle op de financiële overzichten van de Nationale Ombudsman. Het rapport is als volgt ingedeeld:

- de controle van de financiële overzichten (hoofdstuk 3);
- het onderzoek naar het financieel en materieelbeheer (hoofdstuk 4);
- het onderzoek naar de totstandkoming van de informatie over het beleid en de bedrijfsvoering (hoofdstuk 5);
- de controleverklaring (bijlage).

2.3 Object van controle

De in 2014 gerealiseerde uitgaven bedroegen € 16 mln. (2013: € 16 mln.), de aangegane verplichtingen € 17 (2013: € 16 mln.) en de ontvangsten € 3 mln. (2013 € 3 mln.).

Dit geeft een indruk van de financiële omvang van het object van onze controle.

3 Controle financiële overzichten

Wij hebben bij de financiële overzichten 2014 van de Nationale Ombudsman, zoals opgenomen in het jaarverslag 2014 van de Overige Hoge Colleges van Staat en Kabinetten (IIB), een goedkeurende controleverklaring afgegeven.

3.1 Inleiding

Wij controleren of de financiële overzichten van de Nationale Ombudsman een getrouw beeld geven van de uitkomsten van de begrotingsuitvoering en zijn opgesteld in overeenstemming met de verslaggevingsvoorschriften zoals die zijn vastgelegd in de Comptabiliteitswet 2001 en de Regeling rijksbegrotingsvoorschriften 2015. In onze controleverklaring, die is opgenomen in de bijlage van dit rapport, worden de door ons gecontroleerde financiële overzichten nader gespecificeerd.

Wij dienen te voldoen aan de voor ons geldende beroepsvoorschriften en onze controle zodanig te plannen en uit te voeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de financiële overzichten geen afwijkingen van materieel belang bevatten. Het materieel belang is bepalend voor de strekking van het oordeel in de controleverklaring. De materialiteit voor de verantwoordingsstaten en de saldibalans als geheel bedraagt 3% voor fouten en 3% voor onzekerheden. Wij zijn er bij de controle van de financiële overzichten van uitgegaan dat de voorgestelde wijzigingen in de slotwet de goedkeuring van de wetgever zullen krijgen.

Voorts hebben wij onderzocht of de in het jaarverslag 2014 van de Overige Hoge Colleges van Staat en Kabinetten (IIB) opgenomen informatie over het gevoerde beleid en de bedrijfsvoering van de Nationale Ombudsman (de niet-financiële informatie), voor zover wij dat kunnen beoordelen, niet strijdig is met de financiële overzichten.

Hieronder gaan wij in op de belangrijkste bevindingen van de controle.

3.2 Goedkeurende controleverklaring voor de Nationale Ombudsman

Wij hebben een goedkeurende controleverklaring afgegeven bij de financiële overzichten 2014 van de Nationale Ombudsman. Deze verklaring is opgenomen in de bijlage van dit rapport.

Onze controleverklaring heeft betrekking op de financiële overzichten die deel uitmaken van het jaarverslag 2014 van de Overige Hoge Colleges van Staat en Kabinetten (IIB) dat op grond van artikel 60, eerste lid van de Comptabiliteitswet 2001, tezamen met een samenvattende auditrapport aan de minister van Financiën wordt toegezonden.

4 Financieel en materieelbeheer

Het financieel en materieelbeheer heeft in 2014 op een rechtmatige, ordelijke, controleerbare wijze plaatsgevonden. Wel zijn er nog enkele punten die in 2015 aandacht verdienen.

4.1 Inleiding

Als onderdeel van onze controle onderzoeken wij of de geselecteerde processen van financieel en materieelbeheer voldoen aan de normen uit de comptabele wet- en regelgeving. Op het hoogste niveau geldt dat het financieel en materieelbeheer voldoet aan de eisen van *rechtmatigheid, ordelijkheid, controleerbaarheid* en dat het beheer overigens *zo doelmatig mogelijk* wordt ingericht. Deze eisen zijn verder uitgewerkt en samengevat in de *Baseline financieel en materieelbeheer* van het ministerie van Financiën.

Bij evaluatie van onze bevindingen hanteren wij drie categorieën: licht, gemiddeld en ernstig. Dit onderscheid geeft de impact van de bevinding weer op basis van gewicht en frequentie.

Ten behoeve van het selecteren van de te onderzoeken processen van financieel en materieelbeheer zijn de bedrijfsrisico's en alle daaraan gekoppelde processen in kaart gebracht. Op basis van het belang van de processen en de in die processen onderkende risico's zijn de volgende processen voor een nader onderzoek in 2014 geselecteerd:

- inkoopproces;
- uitgavenproces;
- betalingenproces;
- personeelsproces;
- verantwoordingsproces.

In dit hoofdstuk behandelen wij de belangrijkste uitkomsten van ons onderzoek naar het gevoerde financieel en materieelbeheer.

4.2 Bevindingen beheer naar ontstaansjaar en impact

Doordat het auditrapport dit jaar voor het eerst de bevindingen in deze vorm presenteert, hebben wij ten behoeve van de vergelijkbaarheid alleen de actuele bevindingen afgezet ten opzichte van bevindingen in het voorgaande boekjaar.

Figuur 1: Bevindingen naar ontstaansjaar (in aantallen)

Bevindingen	Totaal aantal	Waarvan uit 2013	Waarvan uit 2014
2014	3	1	2

Figuur 2: Bevindingen naar impact (in aantallen)

Bevindingen	Licht	Gemiddeld	Ernstig	Totaal
2014	3			3

4.3 Ontwikkelgebieden in de professionalisatie van de administratieve organisatie 2014

Figuur 4: Bevindingen in het beheer 2014

Bevinding	2013	2014
1 Contractenregistratie dient geactualiseerd te worden		▲
2 Procesbeschrijvingen nog niet geactualiseerd	▲	▲
3 Geen dienstverleningsovereenkomst Tweede Kamer		▲

▲licht ■gemiddeld ●ernstig

4.3.1 Contractenregistratie dient geactualiseerd te worden

Het contractenregister van de Nationale Ombudsman is niet actueel. Hierdoor heeft de Nationale Ombudsman geen actueel inzicht in de lopende contracten. Er wordt hierdoor risico gelopen op onrechtmatige verplichtingen, wanneer een soortgelijk contract al bestaat. Daarnaast bestaat het risico dat contracten onopgemerkt verlopen en dat de aanbesteding niet tijdig aanvangt. Wij adviseren het contractenregister te actualiseren.

4.3.2 Procesbeschrijvingen nog niet geactualiseerd

De processen beschreven in het digitaal systeem "het proceshuis" zijn niet volledig. In het proceshuis zijn zowel de primaire processen, de ondersteunende processen als de besturende processen opgeslagen. We raden aan de procesbeschrijvingen te actualiseren.

4.3.3

Geen dienstverleningsovereenkomst Tweede Kamer

De Nationale Ombudsman maakt gebruik van het financieel systeem en het workflow systeem van de Tweede Kamer. Omdat de besprekingen nog niet waren afgerond, zijn er nog geen dienstverleningsovereenkomsten afgesloten. Om misverstanden te voorkomen, adviseren wij de besprekingen spoedig af te ronden en de afspraken in een dienstverleningsovereenkomst vast te leggen. Wij adviseren in het bijzonder om goede afspraken te maken over het wijzigingenbeheer en de beveiliging door het inregelen van restricties voor de complexiteit en het periodiek veranderen van wachtwoorden.

4.4 Ontwikkelingen 2014 en 2015

4.4.1 Verdere uitbouw digitalisering primair proces

De Nationale Ombudsman heeft in 2013 het digitaal systeem Verseon geïmplementeerd. Dit betreft de digitalisering van het primaire proces klachtbehandeling. Dit jaar is dit systeem verder uitgebouwd waardoor deze ook de processen van de Veteranenombudsman en de Kinderombudsman ondersteunt

4.4.2 Pilot financiële dienstverlening door Tweede Kamer

De financiële afdeling van de Algemene Rekenkamer levert in het kader van de financiële administratie diensten aan de Nationale Ombudsman. In 2015 zal een pilot starten waarin de medewerkers van de financiële administratie van de Algemene Rekenkamer zullen overgaan naar de organisatie de Tweede Kamer. Deze medewerkers zullen vanuit de Tweede Kamer ook de boekhouding voeren voor de Nationale Ombudsman. Op basis van deze pilot zal gezamenlijk met de Algemene Rekenkamer geëvalueerd worden of dienstverlening door de Tweede Kamer voor dit deel van de financiële functie wenselijk is. Wij willen benadrukken het huidige niveau van interne beheersing minimaal ook in de nieuwe situatie te handhaven.

5 Onderzoek totstandkoming informatie over beleid en bedrijfsvoering

De totstandkoming van de niet-financiële informatie heeft op een ordelijke en controleerbare wijze plaatsgevonden

5.1 Inleiding

Als onderdeel van onze controle onderzoeken wij of geselecteerde processen gericht op de totstandkoming van informatie over het gevoerde beleid en de bedrijfsvoering voldoen aan de normen uit de comptabele wet- en regelgeving. Daartoe onderzoeken wij of deze niet-financiële informatie op een deugdelijke (dat wil zeggen op ordelijke en controleerbare) wijze tot stand is gekomen. Deze normen zijn verder uitgewerkt in de Regeling rijksbegrotingsvoorschriften 2015.

In dit hoofdstuk gaan wij in op de belangrijkste bevindingen van ons onderzoek.

5.2 De totstandkoming van de niet-financiële informatie

Wij hebben het proces van de totstandkoming van de niet-financiële informatie onderzocht. Het proces geeft geen aanleiding tot opmerkingen. Verwijzend naar hetgeen hiervoor is opgemerkt heeft de totstandkoming van de niet-financiële informatie op een ordelijke en controleerbare wijze plaatsgevonden.

BIJLAGE 1 : CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Aan: de Ombudsman

Verklaring betreffende de financiële overzichten

Wij hebben de financiële overzichten van de Nationale Ombudsman die deel uitmaken van het jaarverslag 2014 van de Overige Hoge Colleges van Staat en de Kabinetten (IIB) gecontroleerd. Deze financiële overzichten omvatten:

- de verantwoordingsstaat over 2014 met de financiële toelichtingen daarbij;
- de saldibalans per 31 december 2014 met de toelichting daarbij;
- de in de bedrijfsvoeringsparagraaf opgenomen rapportage over de comptabele rechtmatigheid en de getrouwe weergave van de uitkomsten van de begrotingsuitvoering over 2014;
- de overzichten over 2014 met de gegevens als bedoeld in de artikelen 4.1 en 4.2 van de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector.

De ambtelijke leiding van de Nationale Ombudsman is verantwoordelijk voor het opmaken van deze financiële overzichten die de uitkomsten van de begrotingsuitvoering getrouw dienen weer te geven in overeenstemming met de Comptabiliteitswet 2001 en de daaruit voortvloeiende regelgeving. Onze verantwoordelijkheid is aan de Ombudsman een oordeel te geven over de financiële overzichten op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse controlestandaarden. Dit vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften en dat wij onze controle zodanig plannen en uitvoeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de financiële overzichten geen afwijkingen van materieel belang bevatten.

Oordeel

Naar ons oordeel geven de financiële overzichten van de Nationale Ombudsman een getrouw beeld van de uitkomsten van de begrotingsuitvoering over 2014 in overeenstemming met de Comptabiliteitswet 2001 en de daaruit voortvloeiende regelgeving.

Verklaring betreffende overige bij of krachtens de wet gestelde eisen

Tevens vermelden wij naar aanleiding van ons onderzoek dat de overige onderdelen van het jaarverslag 2014 van de Nationale Ombudsman, voor zover wij dat kunnen beoordelen, niet strijdig zijn met de in dit jaarverslag opgenomen financiële overzichten.

Den Haag, 13 maart 2015

Auditdienst Rijk



10,2,e

BIJLAGE 2: VERANTWOORDINGSSTAAT 2014

VERANTWOORDINGSSTAAT

Verantwoordingsstaat 2014 van de Nationale Ombudsman (IIB)

Art.	Omschrijving	(1)		(2)		(3)=(2)-(1)				
		Oorspronkelijk vastgestelde begroting	Realisatie	Verplichtingen	Uitgaven	Verplichtingen	Uitgaven			
		verplichtingen	Uitgaven	Ontvangsten	Uitgaven	Ontvangsten	Uitgaven			
3	Nationale Ombudsman	15.581	15.581	2.189	16.676	16.361	2.765	1.095	780	576

BIJLAGE 3: SALDIBALANS 2014

SALDIBALANS PER 31 DECEMBER 2014 VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN bedragen in euro's

1)	Uitgaven 2014	16.361		2)	Ontvangsten gunsten van de begroting 2014	2.765
3)	Liquide middelen					
4)	Rekening-courant RHB			4a)	Rekening-courant RHB	13.598
5)	Uitgaven buiten begrotingsverband (intra-comptabele vorderingen)	2		6)	Ontvangsten buiten begrotingsverband (intra-comptabele schulden)	
7)	Openstaande rechten			7a)	Tegenrekening openstaande rechten	
8)	Extra-comptabele vorderingen	60		8a)	Tegenrekening extra-comptabele vorderingen	60
9a)	Tegenrekening extra-comptabele schulden			9)	Extra-comptabele schulden	
10)	Voorschotten	268		10a)	Tegenrekening voorschotten	268
11a)	Tegenrekening garantieverplichtingen			11)	Garantieverplichtingen	
12a)	Tegenrekening openstaande verplichtingen	769		12)	Openst. verplichtingen	769
13)	Deelnemingen			13a)	Tegenrekening deelnemingen	
	TOTAAL	17.460			TOTAAL	17.460

BIJLAGE 4: BEDRIJFSVOERINGSPARAGRAAF

1. Rechtmatigheid

In 2014 zijn de tolerantiegrenzen voor de rechtmatigheid niet overschreden. Er is sprake van een getrouwe weergave.

2. Totstandkoming beleidsinformatie

De totstandkoming van de beleidsinformatie in het jaarverslag voldoet aan de eisen die daaraan worden gesteld in de Rijksbegroting voorschriften van het ministerie van Financiën. Er hebben zich geen bijzonderheden voorgedaan. Voor de totstandkoming van de beleidsinformatie wordt gebruik gemaakt van diverse systemen. De huidige systemen doen waarvoor ze zijn ingericht en volgen elke klacht. De systemen worden gebruikt voor het vergaren van informatie voor het jaarverslag, incidentele verslagen en voor managementrapportages per maand en kwartaal.

3. Financieel en materieelbeheer

Het financieel beheer voldoet aan de eisen van rechtmatigheid, ordelijkheid en controleerbaarheid en wordt overigens zo doelmatig mogelijk ingericht.

4. Overige aspecten van bedrijfsvoering

Betaaltermijnen

De Betaaltermijnen voldoen aan de interne norm van 7%. Dit percentage is gelijk aan het vorige jaar. 93% van de betaalde facturen zijn binnen 30 dagen betaald. De facturen die de betaaltermijn overschreden betreffen:

- openstaande creditnota's, die pas verwerkt kunnen worden als hier een andere factuur of een ontvangst tegenover staat
- facturen die nog niet betaald kunnen worden omdat de prestatie nog niet is geleverd
- facturen die intern niet tijdig zijn behandeld.
- dispuutfacturen

De gemiddelde betaaltermijn is afgenomen met 3 dagen. De gemiddelde behandelingstijd was dit begrotingsjaar 17 dagen. Dit geeft aan dat voor het overgrote deel de facturen snel betaald wordt.

BIJLAGE 5: TOPINKOMENS

Topinkomens

De Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) bepaalt dat de bezoldiging en eventuele ontsluitingen van topfunctionarissen en gewezen topfunctionarissen in de publieke en semi-publieke sector op naamsniveau vermeld moeten worden in het financieel jaarverslag. Deze publicatieplicht geldt tevens voor topfunctionarissen die bij een WNT-instelling geen – al dan niet fictieve – dienstbetrekking hebben of hadden. Daarnaast moeten van niet-topfunctionarissen de bezoldiging en/of eventuele ontsluitingen (zonder naamsvermelding) gepubliceerd worden indien deze het wettelijk maximum te boven gaan. Niet-topfunctionarissen (zonder dienstbetrekking) echter vallen buiten de reikwijdte van de wet. Voor de Hoge Colleges van Staat heeft de publicatieplicht betrekking op onderstaande functionarissen. De bezoldigingsgegevens van de leden van de Top Management Groep zijn opgenomen in het jaarverslag van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Het wettelijk bezoldigingsmaximum bedraagt in 2014 € 230.474.

Bezoldiging van (gewezen) topfunctionarissen												
Naam instelling	Naam (gewezen) topfunctionaris	Functie	Aard functie	Datum aanvang dienstverband (indien van toepassing)	Datum einde dienstverband (indien van toepassing)	Omvang dienstverband (fte)	Op externe inhuurbasis (nee <= 6 mnd; > 6 mnd)	Beloning	Onkostenvergoedingen (belasting)	Voorzieningen t.b.v. beloningen betaalbaar op termijn	Totale bezoldiging in 2014	Motivering (indien overschrijding)
Nationale ombudsman	Mevr. G. Bekman	Directeur	topfunctionaris			1	Nee	119.201	3.200	20.281	142.682	

Bezoldiging van niet-topfunctionarissen boven het WNT-maximum									
Naam instelling	Naam functie	Datum aanvang dienstverband (indien van toepassing)	Datum einde dienstverband (indien van toepassing)	Omvang dienstverband (fte) (+ tussen haakjes omvang in 2013)	Beloning (+ tussen haakjes omvang in 2013)	Onkostenvergoedingen (belast) (+ tussen haakjes omvang in 2013)	Voorzieningen t.b.v. beloningen betaalbaar op termijn (+ tussen haakjes omvang in 2013)	Totale bezoldiging in 2014 (+ tussen haakjes omvang in 2013)	Motivering (indien overschrijding)
Er behoeven op grond van de WNT geen functionarissen met een bezoldiging c.q. uitkering wegens beëindiging dienstverband vermeld te worden									

Uitkeringen van (gewezen) topfunctionarissen wegens beëindiging dienstverband									
Naam instelling	Naam (gewezen) topfunctionaris	Laatste functie	Aard functie	Eerdere functie(s)	Datum beëindiging dienstverband	Op externe inhuurbasis (nee <= 6 mnd; > 6 mnd)	Betaalde uitkeringen in 2014	Motivering (indien overschrijding)	
Er behoeven op grond van de WNT geen functionarissen met een bezoldiging c.q. uitkering wegens beëindiging dienstverband vermeld te worden									

Uitkeringen boven het WNT-maximum aan niet-topfunctionarissen wegens beëindiging dienstverband				
Naam instelling	Laatste functie	Eerdere functie(s)	Datum beëindiging dienstverband	Motivering (indien overschrijding)
Er behoeven op grond van de WNT geen functionarissen met een bezoldiging c.q. uitkering wegens beëindiging dienstverband vermeld te worden				