

Jaarstukken 2022

Versie: Vastgesteld door Raad

29 juni 2023



Wat hebben we bereikt en wat hebben we ervoor gedaan?

1. Samenwerkingsgerichte, verbindende en communicatieve bestuursstijl

Wat wilden we bereiken?
Subdoelen
1.1 - Verhoogde kwaliteit van beleid en besluiten
1.2 - Vergroot draagvlak voor beleid en besluiten
1.3 - Vergroot eigen initiatief en verantwoordelijkheid voor de leefomgeving door (groepen van) bewoners
1.4 - Sterkere verbinding tussen bewoners en maatschappelijke organisaties en bedrijven

Activiteiten (Wat wilden we ervoor doen?)	Realisatie (Wat hebben we ervoor gedaan?)
Subdoel 1.1 - Verhoogde kwaliteit van beleid en besluiten	
1.1.1 - Bij projecten en nieuw beleid in het startdocument expliciet benoemen van participatie en de participatietrede aangeven	Voor verschillende projecten is een participatieplan opgesteld, met name bij een aantal ontwikkelingsprojecten en projecten in de openbare ruimte. Er zijn kaders voor participatie en communicatie opgesteld en er wordt gewerkt aan een structureerde werkwijze.
Subdoel 1.2 - Vergroot draagvlak voor beleid en besluiten	
1.2.1 - Zorgen dat burgers tijdig en helder worden geïnformeerd over besluiten die hen raken	Over besluiten en beleidskeuzes wordt zo veel mogelijk helder en transparant gecommuniceerd, zowel in algemene als in individuele zin.
Subdoel 1.3 - Vergroot eigen initiatief en verantwoordelijkheid voor de leefomgeving door (groepen van) bewoners	
1.3.1 - Proactief communiceren over bewonersinitiatieven	Er waren (mede door de nasleep van corona) nog relatief weinig bewonersinitiatieven.
1.3.2 - Wijkcoördinatoren ondersteunen en faciliteren bewonersinitiatieven	Vooruitlopend op de interne verandering naar initiatieven-coördinator zijn twee van de vier wijkcoördinatoren niet vervangen. De overige twee wijkcoördinatoren hebben hun werkzaamheden in 2022 uitgevoerd en bewonersinitiatieven gefaciliteerd. Het aantal bewonersinitiatieven was in 2022 beperkt.
1.3.3 - Samenwerking met SWD versterken door ze te betrekken bij bewonersinitiatieven	Welzijn Diemen werkt altijd vraaggericht en betreft inwoners zo veel mogelijk bij het opstellen en aanpassen van hun aanbod. Onder andere via de community builder en het jongerenwerk is contact geweest over bewonersinitiatieven en zijn activiteiten voor en door inwoners uitgevoerd.
1.3.4 - Ruimer aanbieden van laagdrempelige digitale communicatiemiddelen (social media of specifieke project sites)	We hebben afgelopen jaar weer meer via social media en via digitale enquêtes gecommuniceerd en participatie gezocht. Projectsites zijn waar mogelijk onder de vlag van de gemeentelijke website gebracht: o.a. Over de energietransitie en diverse ruimtelijke projecten in Diemen.
Subdoel 1.4 - Sterkere verbinding tussen bewoners en maatschappelijke organisaties en bedrijven	
1.4.1 - Overzicht geven van bewonersinitiatieven, welke daarvan in samenwerking met SWD tot stand komen en bijbehorende bewonersgroepen	De SWD heeft met en voor bewoners in de wijken activiteiten uitgevoerd. Denk aan het project Block RXL, activiteiten van het jongerenwerk en activiteiten in de bewonersruimte Beukenhorst.
1.4.2 - Ondersteunen van wijkcoördinatoren en faciliteren van bewonersinitiatieven	Vooruitlopend op de interne verandering naar initiatievencoördinator zijn twee van de vier wijkcoördinatoren niet vervangen. De overige twee wijkcoördinatoren hebben hun werkzaamheden in 2022 uitgevoerd en bewonersinitiatieven gefaciliteerd. Het aantal bewonersinitiatieven was in 2022 beperkt.

Prestatie-indicatoren	Realisatie 2021	Begroting 2022	Realisatie 2022
1.1.1 - % gegrond verklaarde bezwaarschriften n.a.v. formele behandeling	12,7%	15%	NB ²⁸
1.1.2 - % ingetrokken bezwaarschriften n.a.v. informele behandeling/mediation	72,4%	75%	NB ²⁸
1.3.1 - % vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd (verplicht)	Geen cijfers beschikbaar omdat er geen burgerpeiling is gehouden.	50%	48%

²⁸ Cijfers voor 2022 zijn tot op heden nog niet bekend.

2. Burger is tevreden over dienstverlening die zelfredzaamheid ondersteunt

Wat wilden we bereiken?			
Subdoelen			
2.1 - De burger wordt snel geholpen met zijn vraag ongeacht welk communicatiekanaal hij gebruikt			
2.2 - De gemeente is via diverse kanalen makkelijk bereikbaar met de nadruk op het digitale kanaal			
2.3 - Alle vragen van de burger worden snel afgehandeld			
Indicator maatschappelijk effect	Realisatie 2021	Begroting 2022	Realisatie 2022
2.1 - Tevredenheid burger over de dienstverlening	De burgerpeiling wordt tweejaarlijks gedaan, dus voor 2021 zijn er geen cijfers beschikbaar.	7,0	6,9
2.2 - Aantal ontvankelijke klachten over gemeentelijke dienstverlening	NB	50	72

Activiteiten (Wat wilden we ervoor doen?)	Realisatie (Wat hebben we ervoor gedaan?)
Subdoel 2.1 - De burger vindt snel de informatie die hij zoekt en zijn product of dienst wordt snel afgehandeld	
2.1.1 - Samen met gebruikers de gebruikersvriendelijkheid van de e-diensten verbeteren	De e-dienst iOverlijden is samen met uitvaartondernemers geïmplementeerd. Hiermee kunnen lokale en landelijke uitvaartondernemers aangifte doen van overlijden en alle bijbehorende handelingen.
2.1.2 - Servicenormen over afhandeltijden vaststellen en hierop sturen met behulp van de nieuwe monitoringsystemen en actief communiceren	De servicenormen met afhandeltijden staan op diemen.nl. Er zal in 2023 in samenwerking met Duo+ gestart worden met datagericht werken. Naar aanleiding daarvan zal er gestuurd en gerapporteerd kunnen worden over afhandeltijden.
Subdoel 2.2 - De gemeente wil burgers meer gebruik laten maken van het digitale kanaal (op maat afgestemd op de situatie van de inwoners, digitaal als het kan en persoonlijk als het moet)	
2.2.1 - De mogelijkheden om een product digitaal aan te vragen nog eenvoudiger maken door nieuwe mogelijkheden	Dit jaar is onder andere mogelijk geworden: • Online aangifte vermissing reisdocument; • Online registratie toestemmingsverklaring Reisdocument; • Online aangifte van overlijden door uitvaartondernemers; • Online aanvragen Afschrift Burgerlijke stand, Uittreksel uit de Basisregistratie Personen, Bewijs van in leven zijn en het Bewijs van Nederlanderschap, en Verklaring Omtrent Gedrag; • Online aanvragen vervangende stempassen en volmachten.

Prestatie-indicatoren	Realisatie 2021	Begroting 2022	Realisatie 2022
2.1.1 - % binnenkomende gesprekken KCC binnen 30 seconden beantwoord	68%	80%	71,4%
2.2.1 - E-mail binnen 5 werkdagen afgehandeld (via info@diemen.nl)	NB	70%	NB ²⁹

²⁹ Cijfers voor 2022 zijn nog niet bekend.

3. Krachtig lokaal bestuur in samenhang met sterke regionale samenwerking

Wat wilden we bereiken?
Subdoelen
3.1 - Diemen is een krachtige speler in de regio
3.2 - Competente ambtelijke en regionaal bewuste organisatie
3.3 - Doelmatige en doeltreffende vrijwillige samenwerkingsverbanden
3.4 - Doelmatige en doeltreffende verplichte samenwerkingsverbanden

Activiteiten (Wat wilden we ervoor doen?)	Realisatie (Wat hebben we ervoor gedaan?)
Subdoel 3.1 - Diemen is een krachtige speler in de regio	
3.1.1 - Vertegenwoordiging in regionale besturen	Over het algemeen hebben bestuurders zitting in diverse regionale platforms. Na de gemeenteraadsverkiezingen in 2022 heeft Diemen ingezet op het verkrijgen van posities in belangrijke overleggen. Dat is deels in afstemming met de AM-partners gegaan en goed gelukt.
Subdoel 3.2 - Competente ambtelijke en regionaal bewuste organisatie	
3.2.1 - Uitvoeren van (strategisch) HRM-beleid met focus op competenties	Competentieprofielen bieden houvast bij de werving en selectie van medewerkers. Ook in 2022 is in het kader van Diemen '22 en de nieuwe kernwaarden volop aandacht geweest voor competentie-ontwikkeling. Het meer in de breedte te ontwikkelen strategisch HRM-beleid verdient met ondersteuning van Duo+ nog meer aandacht. Capaciteitsproblemen binnen Duo+ hebben parten gespeeld.
Subdoel 3.3 - Doelmatige en doeltreffende vrijwillige samenwerkingsverbanden	
3.3.1 - Onderzoeken welke taken we beter in samenwerking kunnen uitvoeren (onder andere in Duo+ en AM-verband)	Wezenlijk onderdeel van onze bedrijfsvoering vormt de bezinning op een efficiënte uitvoering van taken. In 2022 is veel aandacht uitgegaan naar de verbetering van de Duo+ samenwerking door rollen, taken en verantwoordelijkheden scherper uit te lijnen. Ook is een start gemaakt met een verkenning van de mogelijkheden de (strategische) communicatietaken anders te beleggen. In het eerste kwartaal van 2023 wordt hierover duidelijkheid geboden.
3.3.2 - Controleren of we de doelen die we met de deelname nastreven, ook realiseren	Zoals vaker benoemd, dient (regionale) samenwerking de belangen van de gemeente Diemen en haar inwoners. Het is daarom evident om een vinger aan de pols te houden m.b.t. de realisatie van de doelen. Bij de totstandkoming van het huidige coalitieakkoord heeft de focus op voor Diemen relevante samenwerkingsthema's nadrukkelijk aandacht gekregen en is afgesproken e.e.a. periodiek als college te evalueren.
Subdoel 3.4 - Doelmatige en doeltreffende verplichte samenwerkingsverbanden	
3.4.1 - Onderzoeken welke taken we beter in samenwerking kunnen uitvoeren	Zie 3.3.1.
3.4.2 - Controleren of we de doelen die we met de deelname nastreven, ook realiseren	Zie 3.3.2.

Prestatie-indicatoren	Realisatie 2021	Begroting 2022	Realisatie 2022
Algemeen - Waardering inwoners algemene gemeentelijke dienstverlening	Geen cijfers beschikbaar omdat er geen burgerpeiling is gehouden.	7,0	6,9
Algemeen - Waardering ondernemers algehele gemeentelijke dienstverlening	Geen cijfers beschikbaar omdat er geen ondernemerspeiling is gehouden	7,0	.NB
Algemeen - Apparaatskosten per inwoner (verplicht)	€ 698	€ 900	€ 890
Algemeen - Kosten externe inhuur per inwoner (verplicht)	€ 116	€ 80	€ 111
Algemeen - % overhead (verplicht)	87%	82%	85%

Wat heeft het gekost?

Samen besturen	Rekening 2021	Begroting 2022 primitief	Begroting 2022 totaal	Rekening 2022	Budget resultaat 2022
Structurele lasten	-13.811	-14.135	-14.728	-13.935	793
Structurele baten	775	461	488	722	234
Toevoegingen aan reserves	-90	-90	-90	-90	-
Onttrekkingen aan reserves	106	15	15	713	698
Saldo Structureel	-13.021	-13.749	-14.315	-12.590	1.725
Incidentele lasten	-504	-525	-1.090	-704	387
Incidentele baten		-	-	-	-
Toevoegingen aan reserves		-	-	-	-
Onttrekkingen aan reserves	204	210	380	-350	-730
Saldo Incidenteel	-300	-315	-710	-1.054	-344
Saldo van de baten en lasten	-13.321	-14.064	-15.025	-13.644	1.381

Lasten en baten

