

# Jaarstukken 2023

Versie: Vastgesteld door Raad op 27 juni 2024



## Belangrijke ontwikkelingen

### Uitbreiding griffie

Sinds 1 maart 2023 is de raadsadviseur, tevens plaatsvervangend griffier, in dienst getreden. Het tijdelijk contract is omgezet naar een vast contract. Hiermee is de griffie op sterkte gebracht conform het voorstel van de werkgeverscommissie voor een toekomstbestendige griffie.

### Programma Voor en met Diemen

Het programma Voor en met Diemen is in 2022 gestart. Met dit programma geven we een impuls aan de ambitie dienstbaar, mensgericht en verbindend te zijn richting onze inwoners. De raad heeft de ambitie en kaders voor participatie en communicatie op 27 januari 2022 vastgesteld. Het kader voor dienstverlening volgde in juni 2023. In 2023 is het programma, na enige vertraging door personele wisselingen, zeer intensief en stevig uitgerold onder leiding van een extern aangestelde programmamanager. In dit jaar hebben we met een betrokken programmateam een groot deel van de programmalijnen communicatie, participatie en dienstverlening tot uitvoering gebracht. We noemen enkele voorbeelden:

Voor de programmalijn communicatie hebben we voor het project Duidelijke Taal 140 aanmeldingen gekregen waarvan we al 65 medewerkers hebben getraind. Onder alle collega's zijn 15 taalcoaches aangesteld en er is een Klinkende taal tool beschikbaar. Deze maakt in Word en Outlook direct zichtbaar welke zinnen we begrijpelijker kunnen schrijven. Ook hebben we een schrijfwijzer ontwikkeld en een start gemaakt met het herschrijven van brieven.

Voor de programmalijn dienstverlening hebben we delen van de website vertaald in het Engels om anderstaligen van dienst te zijn. De toegankelijkheid van de website voor mensen die blind, slechthorend of doof zijn, is verbeterd. Er zijn nu ook meer mogelijkheden om producten digitaal te regelen, zoals het rijbewijs aanvragen en geboorteaangifte doen. De mogelijkheden voor inwoners om online feedback te geven, is toegenomen met de implementatie van feedbackloops. Zo kunnen bezoekers van bijvoorbeeld de website met behulp van online smileys aangeven hoe ze de ervaring waarderen. Maar ook aangeven waar ruimte zit voor verbetering. In de tweede helft van het jaar zijn onder meer medewerkers van het Klantcontactcentrum getraind. We hebben een onderzoek naar de telefonische dienstverlening afgerond waarvoor zogenaamde mystery quests zijn inzet. De resultaten daarvan betrekken we bij de verbetering daarvan. Ook hebben we stappen gezet met de inrichting van een kennisbank. Daarmee kunnen KCC-medewerkers veel vragen van inwoners in het eerste contact beantwoorden. Zo werken we toe naar vermindering van belverzoeken en doorschakelingen.

Voor de participatielijn is de Diemense werkwijze afgerond en in de praktijk gebracht voor het opzetten van participatietrajecten. Die bestaat uit een gestructureerd stappenplan en helpt bij het vroegtijdig betrekken van de omgeving bij plannen, projecten en beleid. De mogelijkheden van participatie-instrumenten als burgerberaad, Diemer Dorpsgesprekken en inwonerspanel hebben we onderzocht. De laatste is al volop in bedrijf met in 2023 drie uitgezette vragenlijsten en een panel van 400+ deelnemers. We hebben een initiatievencoördinator aangesteld om bewonersideeën te begeleiden naar resultaat. Er is nu ook een online plek waar bewoners hun ideeën kunnen aanmelden ([www.diemen.nl/idee](http://www.diemen.nl/idee)). In september organiseerden we een succesvolle Gemeentedag waarop de onderdelen uit het programma Voor en met Diemen centraal stonden.