

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). In september organiseerden we een succesvolle Gemeentedag waarop de onderdelen uit het programma Voor en met Diemen centraal stonden.

Dit heeft ertoe geleid dat we het programma vervroegd gaan afronden in 2024 en de overige projecten voort gaat zetten in de reguliere organisatie. In 2024 zullen we de raad informeren met een eindrapportage over dit programma.

Diemen 800 jaar

Diemen bestaat in 2026 800 jaar. In het coalitieakkoord 2022-2026 is afgesproken om die mijlpaal goed te vieren. Dat feest willen we in samenspraak met de Diemense samenleving organiseren. Om dat goed voor te kunnen bereiden, werkten we afgelopen jaar aan een startnotitie. Die maakt helder welk thema we kiezen, hoe we onze inwoners betrekken, welke aanpak we voorstaan en welk budget nodig is. De notitie leggen we in 2024 voor aan de gemeenteraad.

Daarnaast verkenden we bij andere gemeenten die recentelijk een jubileumjaar te vieren hadden. In Diemen zelf organiseerden we twee inspiratiesessies met vertegenwoordigers van Diemense verenigingen, instellingen en ondernemingen. Doel was om kennis te delen en de richting van de jubileum te toetsen. Verder wisselden we de eerste ideeën uit en bouwden we aan een lokaal netwerk om de viering van het jubileum ook echt te laten wortelen in Diemen.

Organisatie verkiezingen

In maart 2023 waren de Provinciale Staten verkiezingen. De organisatie van deze verkiezingen is in Diemen goed verlopen en binnen het beschikbaar gestelde budget uitgevoerd. Extra aandacht is gegeven aan de opkomstbevordering.

Niet voorzien waren de extra verkiezingen voor de Tweede Kamer. Ook deze verkiezingen zijn ordentelijk verlopen.

Project huisvesting

Het doel van het huisvestingsproject is om het gemeentehuis aantrekkelijker en functioneler te maken voor ambtenaren, inwoners, bestuurders en raadsleden. Door te investeren zorgen we ervoor dat het gemeentehuis een plek is waar inwoners laagdrempelig terecht kunnen voor informatie en zich thuis voelen. En met een goede en functionele werkomgeving kan Diemen een aantrekkelijke werkgever blijven voor haar ambtenaren en voor nieuw talent. Dit volgt ook uit de organisatiewijziging Diemen'22 die in 2019 vorm heeft gekregen. In 2023 heeft de raad een voorbereidingskrediet verstrekt van € 175.000. Met dit voorbereidingskrediet heeft een projectgroep samen met klankbordgroepleden uit alle teams van de gemeente Diemen en Duo+ de integrale huisvestingsvisie uitgewerkt naar een Programma van Eisen. Daarbij hebben we onder meer duurzaamheid, toegankelijkheid en een veilige werkomgeving voor raadsleden, bestuurders en ambtenaren opgenomen als eisen. Op basis van een aanbesteding hebben we eind december 2023 een architect geselecteerd. We hebben de raad hierover in januari 2024 bijgepraat. De architect vertaalt het Programma van Eisen naar een Structuur Ontwerp en maakt een raming van het benodigd budget. Naar verwachting kan de gemeenteraad rond de zomer 2024 een besluit nemen over een definitief verbouwingsbudget.

Gastheerschap en beveiliging

We willen een dienstverlenende gemeente zijn waar iedereen zich welkom voelt. Toch voelen we ons genoodzaakt door incidenten in de afgelopen jaren een beveiliging in te zetten. Voor de veiligheid van onze medewerkers, bestuurders, raadsleden en bezoekers. Begin 2022 hebben we een beveiligingsorganisatie ingehuurd.