

# Jaarstukken 2023

Versie: Vastgesteld door Raad op 27 juni 2024



# Wat hebben we bereikt en wat hebben we ervoor gedaan?

## 1. Samenwerkingsgerichte, verbindende en communicatieve bestuursstijl

| Wat wilden we bereiken?                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Subdoelen</b>                                                                                         |
| 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?)                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Subdoel 1.1 - Verhoogde kwaliteit van beleid en besluiten</b>                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 1.1.1 - Bij projecten en nieuw beleid in het startdocument expliciet benoemen van participatie en de participatietrede aangeven         | Voor diverse projecten is een participatieplan opgesteld, met name bij ontwikkelingsprojecten en bij projecten in de openbare ruimte. We werken op een gestructureerde wijze met de vastgestelde kaders voor participatie en communicatie.                                                          |
| <b>Subdoel 1.2 - Vergroot draagvlak voor beleid en besluiten</b>                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 1.2.1 - Zorgen dat burgers tijdig en helder worden geïnformeerd over besluiten die hen raken                                            | Over besluiten en beleidskeuzes communiceren we duidelijk en transparant. We publiceren op de website en informeren via andere (sociale) mediakanalen of huis-aan-huis.                                                                                                                             |
| <b>Subdoel 1.3 - Vergroot eigen initiatief en verantwoordelijkheid voor de leefomgeving door (groepen van) bewoners</b>                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 1.3.1 - Proactief communiceren over bewonersinitiatieven                                                                                | Artikel verschenen in Diemen Info dec 2023 over het initiatievenproces. Daarnaast heeft initiatievencoördinator verschillende gelegenheden benut om op laagdrempelige manier met inwoners in gesprek te komen.                                                                                      |
| 1.3.2 - Wijkcoördinatoren ondersteunen en faciliteren bewonersinitiatieven                                                              | Wijkcoördinatoren zijn niet meer actief, initiatievencoördinator is aangesteld in juni 2023.                                                                                                                                                                                                        |
| 1.3.3 - Samenwerking met SWD versterken door ze te betrekken bij bewonersinitiatieven                                                   | Eerste contacten tussen initiatievencoördinator en SWD zijn gelegd.                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1.3.4 - Ruimer aanbieden van laagdrempelige digitale communicatiemiddelen (social media of specifieke project sites)                    | We hebben structureel via sociale media gecommuniceerd en gebruiken vaker digitale enquêtes. Daarnaast is begin 2023 het inwonerspanel van start gegaan. Daarin hebben inmiddels drie vragenlijsten meegelopen. Projectsites, zoals die over de energietransitie en HollandPark, beheren we actief. |
| <b>Subdoel 1.4 - Sterkere verbinding tussen bewoners en maatschappelijke organisaties en bedrijven</b>                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 1.4.1 - Overzicht geven van bewonersinitiatieven, welke daarvan in samenwerking met SWD tot stand komen en bijbehorende bewonersgroepen | N.v.t. zie 1.3.3.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1.4.2 - Ondersteunen van wijkcoördinatoren en faciliteren van bewonersinitiatieven                                                      | Wijkcoördinatoren zijn niet meer actief, initiatievencoördinator is aangesteld in juni 2023.                                                                                                                                                                                                        |

| Prestatie-indicatoren                                                         | Realisatie 2022  | Begroting 2023 | Realisatie 2023  |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|------------------|
| 1.1.1 - % gegrond verklaarde bezwaarschriften n.a.v. formele behandeling      | NB <sup>29</sup> | 15%            | 0%               |
| 1.1.2 - % ingetrokken bezwaarschriften n.a.v. informele behandeling/mediation | NB <sup>29</sup> | 80%            | NB <sup>30</sup> |
| 1.3.1 - % vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd (verplicht)  | 48%              | 50%            | 50%              |

<sup>29</sup> Cijfers voor 2022 zijn niet bekend.

<sup>30</sup> Cijfers voor 2023 zijn nog niet volledig beschikbaar.



## 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 2022 | Begroting 2023 | Realisatie 2023                                                       |
| 2.1 - Tevredenheid burger over de dienstverlening                                                  | 6,9             | 7,0            | Niet beschikbaar, de volgende peiling is in 2025, voor het jaar 2024. |
| 2.2 - Aantal ontvankelijke klachten over gemeentelijke dienstverlening                             | 72              | 50             | nmb                                                                   |

| 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                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verdere verbetering bestaande digitale dienstverlening</li> <li>• Feedbackmogelijkheid op de website, waardoor we bijvoorbeeld missende, onjuiste of onduidelijke informatie kunnen verbeteren.</li> </ul>                                                                                                                                                                                        |
| 2.1.2 - Servicenormen over afhandeltijden vaststellen en hierop sturen met behulp van de nieuwe monitoringsystemen en actief communiceren                                                   | <p>De servicenormen met afhandeltijden staan op <a href="https://www.diemen.nl/Onderwerpen/Algemeen/Publicaties/Servicenormen">https://www.diemen.nl/Onderwerpen/Algemeen/Publicaties/Servicenormen</a>.</p> <p>Er is in 2023 in samenwerking met Duo+ gestart met datagericht werken. Er zijn rapportages en analyses opgeleverd over volume en duur telefonie en telefonische bereikbaarheid.</p>                                        |
| 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                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inwoners kunnen online hun rijbewijs verlengen</li> <li>• Men kan online hun huwelijk of geregistreerd partnerschap aankondigen, en een datum, locatie en babs kiezen.</li> <li>• Verzoek verstrekkingbeperking kan online worden aangevraagd.</li> <li>• Aanvragen lokale voorrang bij woningverhuur kan via een app.</li> <li>• Via een digitaal formulier inschrijven voor zwembad.</li> </ul> |

| Prestatie-indicatoren                                                                                   | Realisatie 2022  | Begroting 2023 | Realisatie 2023  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|------------------|
| 2.1.1 - % binnenkomende gesprekken KCC binnen 30 seconden beantwoord                                    | 71,4%            | 70-80%         | 73,1%            |
| 2.2.1 - E-mail binnen 5 werkdagen afgehandeld (via <a href="mailto:info@diemen.nl">info@diemen.nl</a> ) | NB <sup>31</sup> | 70%            | NB <sup>31</sup> |

<sup>31</sup> Cijfers voor 2022 en 2023 zijn niet bekend.

### 3. Krachtig lokaal bestuur in samenhang met sterke regionale samenwerking

| Wat wilden we bereiken?                                              |
|----------------------------------------------------------------------|
| <b>Subdoelen</b>                                                     |
| 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?)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Subdoel 3.1 - Diemen is een krachtige speler in de regio</b>                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3.1.1 - Vertegenwoordiging in regionale besturen                                                               | Het college van B&W van de gemeente Diemen vertegenwoordigt Diemen en/of de Amstelland-gemeenten in enkele regionale besturen. Vaker zien we dat de vertegenwoordiging door de grotere gemeenten op zich wordt genomen, zoals Amstelveen, Amsterdam, Haarlemmermeer en Zaanstad. We maken een scherpe afweging tussen invloed uitoefenen en de capaciteit die we hebben.                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Subdoel 3.2 - Competente ambtelijke en regionaal bewuste organisatie</b>                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3.2.1 - Uitvoeren van (strategisch) HRM-beleid met focus op competenties                                       | In 2023 is er bewust gewacht met strategisch HRM beleid met de focus op competenties omdat we eerst de evaluatie van Diemen '22 wilden afwachten. Een van de onderdelen van de evaluatie was voldoende gekwalificeerd personeel (hebben we de juiste mensen op de juiste plek) en competenties. Er is een prioritering gemaakt in alle adviezen die we hebben ontvangen. De adviezen over competentieontwikkeling zullen we in 2025 of 2026 gaan uitvoeren. Wel wordt in 2024 een project gestart om op basis van competenties van medewerkers interne mobiliteit te bevorderen. |
| <b>Subdoel 3.3 - Doelmatige en doeltreffende vrijwillige samenwerkingsverbanden</b>                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3.3.1 - Onderzoeken welke taken we beter in samenwerking kunnen uitvoeren (onder andere in Duo+ en AM-verband) | In 2023 begonnen we aan een analyse over de regionale positie Diemen. Daarbij hebben we ook onderzocht welke taken we beter in samenwerking kunnen uitvoeren. De conclusies en aanbevelingen volgen in 2024.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3.3.2 - Controleren of we de doelen die we met de deelname nastreven, ook realiseren                           | In 2023 begonnen we aan een analyse over de regionale positie Diemen. Daarbij hebben we ook onderzocht of we de doelen die we met de deelname nastreven ook realiseren. De conclusies en aanbevelingen volgen in 2024.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Subdoel 3.4 - Doelmatige en doeltreffende verplichte samenwerkingsverbanden</b>                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3.4.1 - Onderzoeken welke taken we beter in samenwerking kunnen uitvoeren                                      | In 2023 begonnen we aan een analyse over de regionale positie Diemen. Daarbij hebben we ook onderzocht welke taken we beter in samenwerking kunnen uitvoeren. De conclusies en aanbevelingen volgen in 2024.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3.4.2 - Controleren of we de doelen die we met de deelname nastreven, ook realiseren                           | In 2023 begonnen we aan een analyse over de regionale positie Diemen. Daarbij hebben we ook onderzocht of we de doelen die we met de deelname nastreven ook realiseren. De conclusies en aanbevelingen volgen in 2024.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Prestatie-indicatoren                                                                       | Realisatie 2022 | Begroting 2023 | Realisatie 2023                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Algemeen - Waardering inwoners algemene gemeentelijke dienstverlening                       | 6,9             | 7,0            | Niet beschikbaar, de volgende peiling is in 2025, voor het jaar 2024. |
| Algemeen - Waardering ondernemers algehele gemeentelijke dienstverlening                    | NB              | 7,0            | Niet beschikbaar, de volgende peiling is in 2025, voor het jaar 2024. |
| Algemeen - Apparaatskosten per inwoner (verplicht)                                          | € 890           | € 939          | € 979                                                                 |
| Algemeen - Externe inhuur (Kosten als % van totale loonsom + totale kosten inhuur externen) | 19 %            | 21 %           | 22 %                                                                  |
| Algemeen - % overhead (verplicht)                                                           | 15 %            | 17 %           | 13 %                                                                  |

## Wat heeft het gekost?

| Samen besturen                      | Rekening 2022  | Begroting 2023 primitief | Begroting 2023 totaal | Rekening 2023  | Budget resultaat 2023 |
|-------------------------------------|----------------|--------------------------|-----------------------|----------------|-----------------------|
| Structurele lasten                  | -13.935        | -16.267                  | -16.177               | -16.516        | -339                  |
| Structurele baten                   | 722            | 464                      | 594                   | 817            | 223                   |
| Toevoegingen aan reserves           | -90            | -90                      | -90                   | -5.015         | -4.925                |
| Onttrekkingen aan reserves          | 713            | -                        | -                     | 4.803          | 4.803                 |
| <b>Saldo Structureel</b>            | <b>-12.590</b> | <b>-15.893</b>           | <b>-15.673</b>        | <b>-15.911</b> | <b>-238</b>           |
| Incidentele lasten                  | -704           | -664                     | -1.080                | -516           | 564                   |
| Incidentele baten                   | -              | -                        | 15                    | 15             | -                     |
| Toevoegingen aan reserves           | -              | -                        | -                     | -              | -                     |
| Onttrekkingen aan reserves          | -350           | -                        | 91                    | 91             | -                     |
| <b>Saldo Incidenteel</b>            | <b>-1.054</b>  | <b>-664</b>              | <b>-974</b>           | <b>-410</b>    | <b>564</b>            |
| <b>Saldo van de baten en lasten</b> | <b>-13.644</b> | <b>-16.557</b>           | <b>-16.647</b>        | <b>-16.321</b> | <b>326</b>            |

## Lasten en baten

