

Jaarstukken 2021

Versie vastgesteld door Raad

16 juni 2022



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 grotere projecten is een participatieplan opgesteld, met name bij de Omgevingsvisie en bij een aantal projecten in de openbare ruimte. Er is gewerkt aan een ambitiedocument en aan kaders voor participatie en communicatie.
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	Mede door corona waren er ook in 2021 weinig bewonersinitiatieven.
1.3.2 - Wijkcoördinatoren ondersteunen en faciliteren bewonersinitiatieven	Dat is gebeurd, maar het aantal bewonersinitiatieven was afgelopen jaar uiteraard beperkt.
1.3.3 - Samenwerking met SWD versterken door ze te betrekken bij bewonersinitiatieven	Er is onder andere via de communitybuilder (SWD) wel contact geweest om bewonersinitiatieven op gang te helpen. Voor en met jongeren zijn activiteiten uitgevoerd.
1.3.4 - Ruimer aanbieden van laagdrempelige digitale communicatiemiddelen (social media of specifieke project sites)	We hebben afgelopen jaar - mede door de coronamaatregelen - veel meer via website, social media en via digitale enquêtes gecommuniceerd en participatie gezocht. Er zijn diverse projectsites in de lucht, o.a. over de Omgevingsvisie, 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 vooral met of voor bewoners in de wijken activiteiten uitgevoerd. In de beukenhorst is een bewonersruimte gerealiseerd in samenwerking met SWD.
1.4.2 - Ondersteunen van wijkcoördinatoren en faciliteren van bewonersinitiatieven	Mede door corona waren er ook in 2021 weinig bewonersinitiatieven.

Prestatie-indicatoren	Realisatie 2020	Begroting 2021	Realisatie 2021
1.1.1 - % gegrond verklaarde bezwaarschriften n.a.v. formele behandeling	15.1%	15%	12,7%
1.1.2 - % ingetrokken bezwaarschriften n.a.v. informele behandeling/mediation	68.8%	90%	72,4%
1.3.1 - % vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd (verplicht)	49.0% ¹	40%	Geen cijfers beschikbaar omdat er geen burgerpeiling is gehouden.

1. Landelijk gemiddelde is 33,0%

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 2020	Begroting 2021	Realisatie 2021
2.1 - Tevredenheid burger over de dienstverlening	7.0	-	De burgerpeiling wordt tweejaarlijks gedaan, dus voor 2021 zijn er geen cijfers beschikbaar.
2.2 - Aantal ontvankelijke klachten over gemeentelijke dienstverlening	62	-	N.b.

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	Dit is a.g.v. de coronacrisis niet tot uitvoering gekomen. Dit staat nu gepland voor 2022.
2.1.2 - Servicenormen over afhandeltijden vaststellen en hierop sturen met behulp van de nieuwe monitoringssystemen en actief communiceren	Wij monitoren de servicenorm en afhandeltijd via het monitoringssysteem van de telefonie.
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	Inwoners hebben de mogelijkheid om online een Verklaring Omtrent Gedrag op te vragen, een vermist reisdocument te melden of vervangende stempas aan te vragen.

Prestatie-indicatoren	Realisatie 2020	Begroting 2021	Realisatie 2021
2.1.1 - % binnenkomende gesprekken KCC binnen 30 seconden beantwoord	73,80	80%	68%
2.2.1 - E-mail binnen 5 werkdagen afgehandeld (via info@diemen.nl)	NB	70%	NB

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	Bestuurders hebben (vaak q.q.) zitting in diverse regionale platforms. In 2021 is op regionaal niveau veel aandacht uitgegaan naar het woonruimteverdelingssysteem, waarbij op bestuurlijk niveau de Diemense inbreng evident is geweest.
Subdoel 3.2 - Competente ambtelijke en regionaal bewuste organisatie	
3.2.1 - Uitvoeren van (strategisch) HRM-beleid met focus op competenties	Medewerkers worden mede aan de hand van competentieprofielen geworven, behorend bij de betreffende functies. Verder is competentie-ontwikkeling een wezenlijk onderdeel van Diemen '22.
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)	Er wordt doorlopend gezien op welke manier we taken beleggen in de regio, ook in regionaal verband. De aandacht die 2020 reeds uitging naar de MRA-Governance heeft in 2021 veel aandacht gekregen en is uitgewerkt in voorstellen die in de betrokken provinciebesturen en gemeenteraden uiteindelijk akkoord zijn bevonden. Verder is in 2021 door het Duo+ bestuur een begin gemaakt met het formuleren van een opdracht om de Duo+ Governance aan een nadere beschouwing te onderwerpen met als doel de samenwerking verder te verbeteren.
3.3.2 - Controleren of we de doelen die we met de deelname nastreven, ook realiseren	In z'n algemeenheid is het goed om in de regio samen te werken. De leefwereld van de inwoners van Diemen beperkt zich immers niet tot de gemeentegrenzen. In 2021 is het bewustzijn om structureel stil te staan bij de realisatie van samenwerkingsdoelstellingen aangescherpt. In 2022 wordt dit verder expliciet gemaakt, o.a. in relatie tot een nieuw coalitieakkoord.
Subdoel 3.4 - Doelmatige en doeltreffende verplichte samenwerkingsverbanden	
3.4.1 - Onderzoeken welke taken we beter in samenwerking kunnen uitvoeren	Geen expliciete acties ondernomen op dit vlak.
3.4.2 - Controleren of we de doelen die we met de deelname nastreven, ook realiseren	Zie 3.3.2.

Prestatie-indicatoren	Realisatie 2020	Begroting 2021	Realisatie 2021
Algemeen - Waardering inwoners algemene gemeentelijke dienstverlening (verplicht)	7.0	7.0	Geen cijfers beschikbaar omdat er geen burgerpeiling is gehouden.
Algemeen - Waardering ondernemers algehele gemeentelijke dienstverlening (verplicht)	7.4	7.0	Geen cijfers beschikbaar omdat er geen ondernemerspeiling is gehouden.
Algemeen - Apparaatskosten per inwoner (verplicht)	€ 330	€ 393	€ 322
Algemeen - Kosten externe inhuur per inwoner (verplicht)	€ 82	€ 75	€ 116
Algemeen - % overhead	85%	86%	87%

Wat heeft het gekost?

Samen besturen	Rekening 2020	Begroting 2021 primitief	Begroting 2021 totaal	Rekening 2021	Budget resultaat 2021
Structurele lasten	-12.329	-13.469	-13.330	-13.811	-482
Structurele baten	509	459	437	775	338
Toevoegingen aan reserves	-90	-90	-90	-90	-
Onttrekkingen aan reserves	163	-	-50	106	156
Saldo Structureel	-11.746	-13.100	-13.033	-13.021	12
Incidentele lasten	-308	-365	-689	-504	185
Incidentele baten		-	-	-	-
Toevoegingen aan reserves		-	-	-	-
Onttrekkingen aan reserves		305	405	204	-201
Saldo Incidenteel	-308	-60	-284	-300	-16
Saldo van de baten en lasten	-12.054	-13.160	-13.317	-13.321	-4

Lasten en baten

