

Jaarstukken 2020

13-07-2021



De BRO bestaat uit 4 tranches, in elke tranche worden nieuwe gegevens toegevoegd aan de BRO. De BRO moet volledig zijn op 1 januari 2022.

Samen met de Duo+ gemeenten wordt onderzocht hoe invulling te geven aan deze nieuwe taak. Het team I&A van de afdeling Bedrijfsvoering coördineert dit onderzoek. Dit gebeurt in samenspel tussen I&A (registratie technisch verantwoordelijke) en de teams welke de kennis hebben en de gegevens aanleveren: van Duo+ de teams Vergunningen, Toezicht en Handhaving en Inrichting en Beheer, van Diemen de teams Vergunningen en Infra.

Door de coronacrisis zijn de werkzaamheden op dit gebied behoorlijk stil komen te liggen. Inmiddels is ook overleg met Gemeentebelastingen Amstelland over de inrichting en taakverdeling van deze nieuwe registratie.

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.
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 stond dit op een laag pitje, maar m.n. over de buurthuiskamer aan de RodeKruislaan is regelmatig gecommuniceerd.
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	Dit heeft minimaal plaatsgevonden. Er is onder andere via de communitybuilder (SWD) wel contact geweest om bewonersinitiatieven op gang te helpen, maar deze zijn veelal door corona gestagneerd.
1.3.4 - Ruimer aanbieden van laagdrempelige digitale communicatiemiddelen (social media of specifieke project sites)	Er is afgelopen jaar een social media specialist aangetreden. Mede daardoor is de gemeente actiever op social media, zowel pro-actief als reactief. Er zijn diverse projectsites in de lucht, o.a. over afval en over de Omgevingsvisie.
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	In coronatijd is actief ingezet op communicatie en de website om bewoners uit te nodigen te komen met initiatieven. Dat heeft geleid tot acties voor bewoners en niet zozeer bewonersinitiatieven. Ook de SWD heeft vooral met of voor bewoners in de wijken activiteiten uitgevoerd.
1.4.2 - Ondersteunen van wijkcoördinatoren en faciliteren van bewonersinitiatieven	Voor de vier wijken in Diemen, zijn in 2020 wederom vier wijkcoördinatoren actief geweest. De participatieadviseur heeft geadviseerd en ondersteund om ondanks corona ook digitale vormen te vinden hiervoor

Prestatie-indicatoren	Realisatie 2019	Begroting 2020	Realisatie 2020
1.1.1 - % gegrond verklaarde bezwaarschriften n.a.v. formele behandeling	8,0%	15,0%	15,1%
1.1.2 - % ingetrokken bezwaarschriften n.a.v. informele behandeling/mediation	75%	90,0%	68,8%
1.3.1 - % vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd (verplicht)	Geen meting 2019	40,0%	49,0% (gemiddelde in NL is 33%)

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 2019	Begroting 2020	Realisatie 2020
2.1 - Tevredenheid burger over de dienstverlening	geen meting	7,0	7,0
2.2 - Aantal ontvankelijke klachten over gemeentelijke dienstverlening	52	40	NB

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 Corona Crisis niet tot uitvoering gekomen. Dit staat nu gepland voor 2021.
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	Dit is als gevolg van de coronacrisis niet uitgevoerd.

Prestatie-indicatoren	Realisatie 2019	Begroting 2020	Realisatie 2020
2.1.1 - % binnenkomende gesprekken KCC binnen 30 seconden beantwoord	68,3%	80,0%	73,8
2.2.1 - E-mail binnen 5 werkdagen afgehandeld (via info@diemen.nl)	69,0%	70,0%	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 nemen zitting in diverse regionale platforms. Zo is in het afgelopen jaar inspanning gepleegd m.b.t. bestuurlijk overleg op duurzaamheid op o.a. MRA en AM-niveau.
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.

Activiteiten (Wat wilden we ervoor doen?)	Realisatie (Wat hebben we ervoor gedaan?)
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. In het afgelopen jaar is er onder andere aandacht geweest voor de MRA Governance, wat een vervolg krijgt in 2021.
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. Hetzelfde geldt voor de vraagstukken waar we voor staan; denk aan bijvoorbeeld duurzaamheid en woningbouw. Met de RES en diverse afspraken rond woningbouw zijn hier ook in het afgelopen jaar stappen gezet.
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.

4. Verbeterd imago van Diemen bij bedrijven en inwoners door citymarketing

Wat wilden we bereiken?
Subdoelen
4.1 - Bestaande bedrijven en inwoners herkennen en waarderen de positionering van Diemen
4.2 - Nieuwe bedrijven en inwoners waarderen de positionering van Diemen

Activiteiten (Wat wilden we ervoor doen?)	Realisatie (Wat hebben we ervoor gedaan?)
Subdoel 4.1 - Bestaande bedrijven en inwoners herkennen en waarderen de positionering van Diemen	
4.1.1 - Doorontwikkeling citymarketingnetwerk binnen Diemen	Op het laatste moment moesten netwerkbijeenkomsten worden afgezegd. Wel is er actief samen opgetrokken met onder andere lokale ondernemers voor diverse campagnes.
4.1.2 - Stimuleren van het organiseren van bij de positionering passende evenementen	De evenementen zijn als gevolg van corona afgezegd en waren niet uitvoerbaar.
4.1.3 - Doorontwikkeling instrumentarium ter ondersteuning van de gekozen positionering	Er zijn diverse producten ontwikkeld die bijdragen aan de zichtbaarheid en identiteit van Diemen.
4.1.4 - Opstarten van overleg met evenementenorganisatoren en horeca-ondernemers	I.v.m. het coronavirus is vooral overleg geweest met de organisatoren en horeca-ondernemers over de corona maatregelen en het zoeken naar de mogelijkheden binnen de regelgeving.
Subdoel 4.2 - Nieuwe bedrijven en inwoners waarderen de positionering van Diemen	
4.2.1 - Aandacht voor werving nieuwe bedrijven en bewoners	I.v.m. het coronavirus is de aandacht verlegd van het werven van nieuwe bedrijven naar het behouden van de huidige bedrijven. Bovendien is er in Diemen sprake van zeer weinig langdurige of problematische leegstand van panden op zowel het kantorenpark als de bedrijventerreinen. Daardoor was (en is) er weinig noodzaak om intensief in te zetten op werving van nieuwe bedrijven.
4.2.2 - Doorontwikkeling instrumentarium ter ondersteuning van de gekozen positionering	Er zijn diverse producten ontwikkeld die bijdragen aan de zichtbaarheid en identiteit van Diemen.

Prestatie-indicatoren	Realisatie 2019	Begroet 2020	Realisatie 2020
Algemeen - Waardering inwoners algemene gemeentelijke dienstverlening (verplicht)	Geen meting 2019	7	7,0
Algemeen - Waardering ondernemers algehele gemeentelijke dienstverlening (verplicht)	Geen meting 2019	6,8	7,4
Algemeen - Apparaatskosten per inwoner (verplicht)	€ 708	€ 689	€ 709
Algemeen - Kosten externe inhuur per inwoner (verplicht)	€ 73	€ 79	€ 82
Algemeen - % overhead	10%	12%	11%