

Jaarstukken 2024

Versie: Ter bespreking Auditcommissie en
Informatieve raad

mei 2025



Loket aanvraag lokale voorrang

Lokale voorrang wordt toegepast via WoningNet: woningen worden met een 'lokale voorrang' geadverteerd op WoningNet. Om in aanmerking te komen voor deze lokale voorrang moeten woningzoekenden een uittreksel uit de Basisregistratie Personen (BRP) overleggen. Daaruit moet blijken dat de woningzoekende de afgelopen zes jaar onafgebroken in de gemeente woonde of de afgelopen tien jaar ten minste zes jaar in de gemeente woonde. De toetsing op deze voorwaarden is gemandateerd aan de woningcorporaties. Om de toetsing voor verhuurders en woningzoekenden te vergemakkelijken is er een app beschikbaar. Daarmee kunnen de corporaties makkelijker en sneller zien of een woningzoekende echt in aanmerking komt voor lokale voorrang. Voor woningzoekenden kan het proces sneller en eenvoudiger worden. Mensen die geen gebruik willen of kunnen maken van de app, kunnen bij de gemeente een aanvraag indienen voor lokale voorrang. De gemeente heeft voor hen een loket ingericht.

Diversiteit en inclusie

In 2024 is de nota Diemen Divers en Inclusief herijkt. De herijking voorziet in continuering, borging en uitbreiding van het Diemense diversiteitsbeleid. De reguliere activiteiten in het kader van diversiteit en inclusie zijn uitgevoerd door onze gesubsidieerde netwerkpartners. Met de herijking is echter ook het beleidsuitgangspunt antidiscriminatie en antiracisme toegevoegd. In 2024 is gestart met de uitvoering van een aantal activiteiten, waaronder een bijeenkomst tegen antisemitisme, de Ketu Koti dialoogtafel en de bijeenkomst van het diversiteitsnetwerk met het thema antidiscriminatie.

Wat hebben we bereikt en wat hebben we ervoor gedaan?

1. Uniforme (werkend volgens dezelfde uitgangspunten) en integrale (over de volle breedte met zo min mogelijk aanspreekpunten) klantbenadering en -ondersteuning door de gemeente en haar partners

Wat wilden we bereiken?
Subdoelen
1.1 - Meting en verantwoording van de uniforme en integrale klantbenadering
1.2 - Cliëntondersteuning is over de volle breedte van het sociaal domein beschikbaar
1.3 - Alle klanten worden op uniforme wijze benaderd waarbij, zo nodig op basis van het Brede gesprek, per klant of gezin, één plan wordt gemaakt
1.4 - Integrale klantbenadering (vraag gaat door het loket, niet de klant)

Activiteiten (Wat wilden we ervoor doen?)	Realisatie (Wat hebben we ervoor gedaan?)
Subdoel 1.1 - Meting en verantwoording van de uniforme en integrale klantbenadering	
1.1.1 - Ontwikkelen van een aantal instrumenten om te kunnen meten en verantwoorden.	In 2024 is voor Jeugd en Wmo een continu cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Cliënten vragen we naar hun ervaringen met de gemeentelijke dienstverlening kort na een bepaalde gebeurtenis, bijvoorbeeld na een gesprek met de gemeente, na een aantal maanden na inzet van de ondersteuning of toekenning van de voorziening of na een tussentijdse of eindevaluatie. Het continu cliëntervaringsonderzoek vervangt de reguliere cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo waarbij alle cliënten één keer per jaar op hetzelfde moment werden bevraagd.
1.1.2 - Monitoren van gegevens en eventueel bijsturen van de werkwijze.	De beleidsnota Samen Diemen 2020-2023 is in april 2024 verlengd tot en met 2027. Uit evaluatie is gebleken dat er behoefte is aan een beter passende manier van monitoren in het sociaal domein. Zodoende staat er in het tweede kwartaal van 2025 een gesprek met de raad gepland over passend monitoren binnen het sociaal domein en het eventueel aanpassen van indicatoren. Tot dit gesprek heeft plaatsgehad wordt gebruik gemaakt van de prestatie-indicatoren zoals oorspronkelijk vastgelegd in de beleidsnota Samen Diemen 2020-2023.
Subdoel 1.2 - Cliëntondersteuning is over de volle breedte van het sociaal domein beschikbaar	
1.2.1 - Maken van afspraken met de cliëntondersteuningsorganisaties.	In 2024 hebben verschillende organisaties onafhankelijke cliëntondersteuning geboden, zoals MEE, Markant en MaDi Diemen. Door middel van het inloopsprek uur in de Brede HOED en de werkgroep Vitaal ouder worden en Eenzaamheid is de onderliggende samenwerking tussen de cliëntondersteuningsorganisaties toegenomen.
1.2.2 - Het aanbod van cliëntondersteuningsfuncties inzichtelijk maken voor professional en burger.	Naast bovengenoemde initiatieven is gestart met de invulling van de sociale kaart Diemen, welke in 2025 live gaat. Hiermee wordt het volledige Diemense aanbod openbaar inzichtelijk.
Subdoel 1.3 - Alle klanten worden op uniforme wijze benaderd waarbij, zo nodig op basis van het Brede gesprek, per klant of gezin, één plan wordt gemaakt	
Subdoel 1.4 - Integrale klantbenadering (er wordt gestreefd naar zo min mogelijk ondersteuners rondom een gezin. Partijen werken samen en zijn op de hoogte van elkaars werk; de vraag gaat door het loket en niet de klant)	
1.4.1 - Het verder ontwikkelen en uitdragen van een heldere toeleidingsstructuur in Diemen.	Er is gewerkt met een integraal perspectiefplan voor jeugdigen/gezinnen. Het blijkt een waardevol instrument om breed in gesprek te gaan.
1.4.2 - Doorontwikkelen van het Brede HOED team (multiprobleem-aanpak).	Het doorontwikkelen van het Sociaal Team Diemen heeft in 2024 vorm gekregen door te werken aan binden & boeien van medewerkers.
1.4.3 - Gegevensuitwisseling (ook met externen) door middel van ICT-applicatie (iSamenleving) mogelijk maken.	Het Sociaal Team Diemen werkt met een regie-applicatie.