

Jaarstukken 2024

Versie: Ter bespreking Auditcommissie en
Informatieve raad

mei 2025



Belangrijke ontwikkelingen

Raadscommunicatie

Vorig jaar is gestart met het beter invullen van de raadscommunicatie. De raad wil haar communicatie verbeteren om inwoners te betrekken bij en te informeren over de lokale politiek. Zo is er onder meer een cursus Politiek Actief gegeven, wordt het spel Democracy structureel aangeboden aan de scholen, is de Ideeënmarkt gehouden en is de raad zichtbaarder in het DiemerNieuws en op sociale media.

Aanbesteding nieuwe accountant

In de raadsvergadering van 14 juni 2023 is de opdracht voor de controle van de jaarstukken aan een nieuwe accountant gegund, namelijk BDO accountants & adviseurs. Uit de aanbestedingsprocedure kwam naar voren dat de huidige prijszetting niet toereikend is. Het budget voor de reguliere controle is van € 60.000 met € 20.000 verhoogd.

De controle van specifieke uitkeringen betalen we apart. Dit levert een extra kostenpost van € 40.000 op. Deze kosten dekken we uit de specifieke uitkeringen zelf.

Programma Voor en met Diemen

Het programma dat in 2022 is gestart is in 2024 afgerond met een eindrapportage die half juli is gedeeld met de raad. Ons doel was om de relatie tussen inwoners en de gemeente te versterken. Dat had de raad vastgelegd in een ambitiesdocument en in kaders voor participatie, communicatie en dienstverlening. Een groot deel van de projecten is uitgevoerd. Voor dienstverlening lopen de projecten nog door in 2025 (zie Dienstverlening).

Het inwonerspanel is geëvalueerd en met een jaar verlengd. De kosten hiervan zijn gedekt in de meerjarenbegroting. In de eindrapportage is opgenomen hoe we de doelstelling voortaan borgen in de reguliere organisatie.

In 2024 werkten we verder aan de inbedding van de gestructureerde participatiewerkwijze in de organisatie en gebruikten we diverse participatieinstrumenten, zoals informatiebijeenkomsten en enquêtes. Verder zetten we meerdere vragenlijsten uit via het inwonerspanel, waarvan het deelnemersaantal verhoogd werd naar 600.

De initiatievencoördinator heeft werkwijze en procedures verder verbeterd en meerdere inwonersinitiatieven succesvol begeleid. We trainden medewerkers bij het schrijven van duidelijke taal en zorgden voor hulpmiddelen daarbij. We richtten een meldpunt onduidelijke taal in en deden een testactie onder inwoners over de begrijpelijkheid van onze brieven.

Dienstverlening

In 2024 is er een toegankelijkheidsaudit van de website gedaan en heeft diemen.nl een nieuwe, meer visuelere en aantrekkelijkere homepage en productpagina's. Ook is de zoekmachine verbeterd.

Er is door studenten van de HvA een telefonisch mystery guest-onderzoek verricht naar een aantal gemeentelijke producten. Er zijn een aantal projecten gestart om de telefonische dienstverlening te verbeteren. Er is een kennisbank voor het KCC aangeschaft om meer telefoontjes direct door het KCC te kunnen afhandelen, onjuistheden en onduidelijkheden in de website door te geven en te registreren over welk onderwerp men belde. Er worden belgroepen ingericht om de bereikbaarheid van de vakafdelingen te vergroten. We hebben nieuwe telefooncentrale-software afgeschaft. De implementatie van deze projecten wordt in 2025 afgerond.