

# 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.

### **Vorbereiding Diemen 800 jaar**

Bij de vaststelling van het collegeprogramma heeft de raad afgesproken om de 800ste verjaardag nadrukkelijk te vieren. In mei 2024 hebben we een startnotitie aan de raad voorgelegd en heeft het college deze vastgesteld. Als doelstelling kiezen we om met de jubileumviering de samenhang in het dorp te versterken en trots en verbondenheid te vergroten. Voor de voorbereidingen in 2024 hebben we via de tweede kwartaalbrief een budget van € 95.000 van de raad gekregen. Dit budget is niet volledig ingezet, zie overhevelingen.

### **Samenlevingsbouw Holland Park**

Holland Park is, als nieuwe woonwijk in Diemen, volop in ontwikkeling. Er zijn voorzieningen en er worden de komende jaren nog veel woningen bij gebouwd. Zo komen huidige en toekomstige bewoners, gebruikers en ondernemers samen in deze levendige buurt.

Een nieuwe planfase is in aantocht: sociale samenhang ontwikkelen. Er is uitgezocht welke behoefte hieromtrent bij bewoners/gebruikers/instaties bestaat, welke initiatieven er inmiddels zijn ontstaan en hoe dat aan elkaar kan worden "verknoopt". Op basis van deze gegevens gaan we beleid hiervoor maken en stellen een concreet programma op voor de beoogde samenhang in deze wijk. Het budget dat in 2024 hiervoor beschikbaar is gesteld, wordt in 2025 besteed. Daarom stellen we voor om dit budget (€ 40.000) over te hevelen naar 2025 (zie overhevelingen). Voor de daadwerkelijke uitvoeringskosten ten behoeve van het beleid en programma volgt nog een voorstel via een kwartaalbrief, zodra hierover meer duidelijkheid bestaat.

### **Burgerzaken**

De afgelopen jaren zijn de legesinkomsten bij Burgerzaken flink opgelopen. Oorzaak hiervan is de groei van Diemen en de effecten van de in 2014 ingevoerde geldigheidsduur van reisdocumenten. De geldigheidsduur van paspoorten en ID-kaarten is in 2024 verlengd van vijf naar tien jaar. Dit leverde in de jaren 2019 tot en met 2023 een dip op. Vanaf 2024 gaan we de effecten merken van de nieuwe cyclus en zal er meer vraag ontstaan.

Voor reisdocumenten en paspoorten dragen we een deel van de leges af aan het Rijk. Deze afdrachten stijgen met de opbrengsten mee. Totaal stijgen de lasten met € 140.000.

### **Organisatieontwikkeling Diemen '22**

De organisatie is in 2024 aan de slag gegaan met de adviezen uit het eindrapport *'Diemen '22, op waarde geschat'*. Dit rapport was opgesteld naar aanleiding van de evaluatie op Diemen '22. De adviezen zijn onder meer gericht op aanpassingen in de omvang van de teams, één set aan sturingsinstrumenten, vastleggen van werkwijzen en afspraken en elkaar daarop aanspreken en meer doen om vitaliteit van medewerkers goed te houden (werkdruk / ziekteverzuim).

De directie heeft de adviezen verwerkt in haar Directieplan voor 2024. Verzakelijken, Echte aandacht en Met Lef stonden hierbij centraal. In dat kader is gewerkt aan een inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers. We leggen meer de focus op projectmatig werken en werken vanuit heldere opdrachten. Ook hebben we nu een Dienteamdoet die activiteiten organiseert rondom vitaliteit, werkplezier en werkgeluk. Binnen de pilot 'Geef een draai aan je Talent' hebben collega's werkervaring opgedaan in andere functies en soms zelfs een overstap gemaakt. De pilot is inmiddels geborgd binnen de organisatie.

Een onderwerp wat steeds de aandacht heeft gevraagd is het hoge ziekteverzuim binnen de organisatie. Hier zijn verschillende interventies op ingezet zoals de inzet van een inzetbaarheidcoach en frequent verzuimgesprekken tussen leidinggevende en medewerker.