

Jaarstukken 2024

Versie: Vastgesteld door raad

19 juni 2025



Bedrijfsvoering

De paragraaf bedrijfsvoering geeft inzicht in de stand van zaken en de beleidsvoornemens rond de gemeentelijke bedrijfsvoering. Met bedrijfsvoering worden de bedrijfsprocessen bedoeld die nodig zijn om de beleidsdoelstellingen uit de programma's te realiseren.

Wet open overheid

Op 1 mei 2022 is de Wet open overheid (Woo) in werking getreden. De Woo vervangt de Wet openbaarheid van bestuur. Artikel 3.5 van de Woo schrijft voor dat een bestuursorgaan in de begroting aandacht besteedt aan de beleidsvoornemens inzake de uitvoering van de wet. In de jaarstukken moeten we verslag doen van de uitvoering van de wet, mede in relatie tot de beleidsvoornemens.

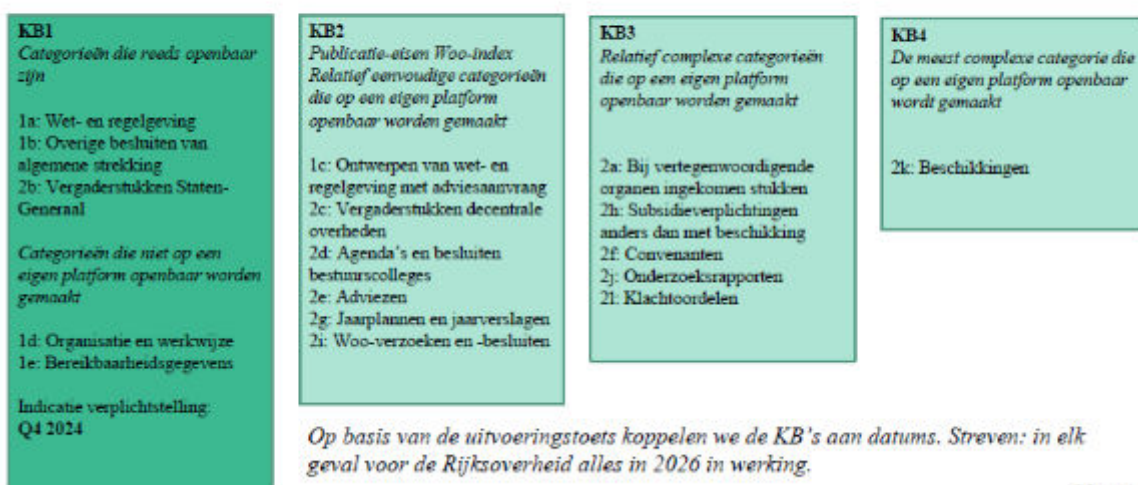
Actieve openbaarmaking

De Woo noemt elf categorieën die wij actief openbaar moeten maken. Het overgangsrecht van de Woo regelt dat de start van de actieve openbaarmaking van deze elf categorieën wordt geregeld in een Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB). De keuze voor deze categorieën is op advies van de VNG, ingegeven door de planning van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Overigens zijn er natuurlijk al behoorlijk wat documenten die we openbaar maken. Denk aan vastgestelde verordeningen, beleidsregels, organisatiegegevens en dergelijke. Om de actieve openbaarmaking volgens de Wet open overheid (Woo) te ondersteunen komt er een verwijzindex: de 'Woo-index', en een zoekfunctie op overheid.nl.

De elf categorieën zullen gefaseerd verplicht worden gesteld middels Koninklijk Besluit. Daarbij volgen wij deze landelijke fasering, zoals onderstaand in beeld gebracht:

Hoe zit het met de planning?

Enkel de inhoud van KB1 is al vastgesteld in de stuurgroep. Feedback over deze verdeling is welkom!



28 mei 2024

In november 2024 is er een nieuwe invulling gegeven aan de Stuurgroep Informatiehuishouding op orde (IHOO). Het project Woo is onderdeel van het programma IHOO. In november heeft er positieve besluitvorming plaatsgevonden op het projectplan

Woo-informatiecategorie Organisatiegegevens, bestaande uit organisatie en werkwijze en bereikbaarheidsgegevens. Vanaf 6 februari 2025 hebben wij de Woo-index in gebruik genomen en de gegevens op de website aangepast zoals vanuit de landelijke werkdefinities is gesteld. Met ingang van die datum voldoen wij dan ook aan de wetgeving.

Voor de informatiecategorieën van de 2^e tranche worden momenteel de projectplannen opgesteld en besluitvorming voorbereidt. De verwachting is dat dit jaar een Koninklijk Besluit genomen gaat worden dat de informatiecategorieën uit deze tranche eind 2025 verplicht worden gesteld. Vooralsnog liggen we op koers om tijdig te voldoen aan deze verplichting.

Passieve openbaarmaking

Naast het actief openbaar maken kan iedereen altijd vragen om bepaalde informatie (op verzoek) openbaar te maken. Ook bij openbaarmaking op verzoek gaat de Woo ervan uit dat het belang van openbaarheid altijd geldt en dat alleen in uitzonderingsgevallen een bijzonder belang vóór openbaarmaking kan gaan. Concreet betekent dit dat een Woo-verzoek (of onderdelen daarvan) alleen kan (of kunnen) worden geweigerd wanneer een beschermd belang in het geding is. In 2023 is het proces van afhandeling van Woo verzoeken in kaart gebracht en beschreven en een start gemaakt met het verbreden van de kennis binnen de organisatie over het Woo-proces. Ook is een anonimiseringstool in gebruik genomen waarmee de afhandeling van Woo-verzoeken efficiënter verloopt.

De ervaringen met het nieuwe Woo-proces in 2024 zullen we gebruiken om het proces en de inzet van de anonimiseringstool te optimaliseren. Hiertoe zijn 2 projectplannen opgesteld, waarop positieve besluitvorming van de Stuurgroep IHOO heeft plaatsgevonden. Met ingang van februari 2025 zullen deze projecten gaan starten.

Verbetering van de informatiehuishouding

Eén van de uitgangspunten van de Woo is dat de informatiehuishouding op orde is. De verbetering van de informatiehuishouding wordt in Duo+ verband via een gezamenlijk programma opgepakt. Zie [Programma Informatiehuishouding op Orde](#).

Rechtmatigheid

Sinds 2023 legt het college verantwoording af over de rechtmatigheid. In het jaarrekeningdeel is de rechtmatigheidsverantwoording van het college opgenomen. De accountant controleert de getrouwheid van die verantwoording. In deze paragraaf lichten we de afwijkingen toe.

Goedkeuringstolerantie en rapportagegrens

In de financiële verordening van de gemeente is vastgelegd dat het college aan de raad rapporteert over afwijkingen. De rapportagegrens bedraagt € 100.000. Dit percentage wordt jaarlijks vastgelegd in de kadernota.

Het college rapporteert in deze paragraaf over de geconstateerde rechtmatigheidsfouten groter dan € 100.000.

Begrotingsrechtmatigheid

In de geactualiseerde "Financiële verordening 2023 Gemeente Diemen" heeft de gemeenteraad vastgelegd welke begrotingsonrechtmatigheden zijn toegestaan.

Begrotingscriteria opgenomen in artikel 11 van de "Financiële verordening 2023 Gemeente Diemen".	
11.1	De begrotingsrechtmatigheid wordt beoordeeld op het niveau van baten en lasten per programma waarop de begroting door de raad is geautoriseerd.
11.2	Bij investeringsprojecten wordt de begrotingsrechtmatigheid beoordeeld op het niveau van het totaal gevoteerde kredietbedrag. Een overschrijding van het jaarbudget, passend binnen het totaal bedrag van het krediet, wordt daarmee als rechtmatig beschouwd.
11.3	Uitgangspunt is dat iedere afwijking van de begroting als onrechtmatig wordt beschouwd. Afwijkingen worden als acceptabel aangemerkt in de volgende situaties:
	a. Er is sprake van een overschrijding waarbij direct gerelateerde inkomsten de overschrijding compenseren.
	b. Er is sprake van een overschrijding op een open-einde regeling.
	c. De overschrijding is geautoriseerd door middel van de vaststelling van een tussentijdse rapportage .
11.4	Begrotingsonrechtmatigheden die passen binnen het bestaande beleid van de raad, worden opgenomen in de rechtmatigheidsverantwoording (voor zover de verantwoordingsgrens voor afzonderlijke fouten of onduidelijkheden is overschreden), maar worden niet nader toegelicht in de paragraaf bedrijfsvoering.

In onderstaande tabel vindt u een toelichting op de overschrijdingen van de lasten.

Toelichting begrotingsonrechtmatigheden boven de rapportagegrens van € 100.000		
Programma - beleidstaak	Verwijzing artikel Financiële verordening 2023	Bedrag
Bijdrage aan Veiligheidsregio	Artikel 11.4 (Bestaand beleid)	-70
Kosten in het kader van de aanpak van ondermijning	Artikel 11.4 (Bestaand beleid)	-15
Totaal Veilig		-85
Armoedebeloid	Artikel 11.3.b (Open-einde regeling)	318
Kinderopvang toeslagenaffaire (KOT)	Artikel 11.3.a (staan inkomsten tegenover)	-695
Bijstandsverlening	Artikel 11.3.b (Open-einde regeling)	196
Opvang ontheemden	Artikel 11.3.a (staan inkomsten tegenover)	130
Totaal Inkomen en armoede		-51
Omgevingsvergunningen	Artikel 11.3.a (staan inkomsten tegenover)	-230
Omgevingsplan	Artikel 11.4 (Bestaand beleid)	75
Geluidsadviesing	Artikel 11.4 (Bestaand beleid)	21
Grondexploitaties	Artikel 11.3.a (staan inkomsten tegenover)	-254
Buitenlust	Artikel 11.4 (Bestaand beleid)	107
Plantage De Sniep	Artikel 11.4 (Bestaand beleid)	192
Overige verschillen	Artikel 11.4 (Bestaand beleid)	-24
Totaal programma Gebiedsontwikkeling		-113
Interne uren doorbelasting	Artikel 11.4 (Bestaand beleid)	-50
Parkeerexploitatie	Artikel 11.3.a (staan inkomsten tegenover)	-182
Overige verschillen	Artikel 11.4 (Bestaand beleid)	-3
Totaal programma Verkeer		-235
Gemeenschappelijke Regeling	Artikel 11.4 (Bestaand beleid)	-20
Vennootschapsbelasting	Artikel 11.4 (Bestaand beleid)	-28
Voorziening Dubieuze debiteuren administratie belastingen en financiën.	Artikel 11.4 (Bestaand beleid)	-73
Overige verschillen	Artikel 11.4 (Bestaand beleid)	-35
Totaal programma Financiën		-156
Totaal geaccepteerde begrotingsonrechtmatigheden		-640

Voorwaardencriterium

Alleen bij het proces inkoop en aanbestedingen zijn afwijkingen die boven de rapportagegrens van € 100.000 vallen. Het betreft de volgende afwijkingen:

Afwijkingen boven de rapportagegrens van € 100.000		
Proces	Bevinding	Bedrag
Inkoop en aanbesteding	De beleidsadviseur ruimtelijke ordening wordt ingehuurd sinds 2021. De totale kosten tot en met het vierde kwartaal 2024 overschrijden de Europese aanbestedingsgrens. Inmiddels is deze inhuur gestopt.	-159
Inkoop en aanbesteding	De WGA-verzekering (Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten) is in 2024 aangehouden en heeft daarmee de drempel van het Europese aanbestedingsbedrag overschreden. Tot en met 2023 was er rechtmatig aanbesteed. Er zat echter geen optie tot verlenging in. Voor 2024 is de WGA-verzekering gecontinueerd en heeft een nieuwe aanbesteding plaatsgevonden die vanaf 1 januari 2025 inwerking treedt.	-161
Inkoop en aanbesteding	Het maaien en de onkruidbestrijding is uitbesteed. Voor deze opdracht is in 2023 een afwijkingsbesluit genomen op de inkoopprocedure. In 2024 is dezelfde opdracht één-op-één verstrekt. Aangezien de totaalopdracht het Europese drempelbedrag overschrijdt leidt dit tot een onrechtmatige aanbesteding. In 2025 is een nieuwe Europese aanbestedingsprocedure gestart.	-666
Inkoop en aanbesteding	De adviseur inburgering wordt ingehuurd sinds 2022 en heeft in 2024 het Europese drempelbedrag overschreden. Eind 2024 is de inhuur beëindigd.	-254
Inkoop en aanbesteding	De inhuur van een directievoerder was voor verschillende projecten. Deze inzet opgeteld leidde tot een overschrijding. De inhuur is in 2024 overgegaan naar de broker.	-187

Het aantal onrechtmatigheden als gevolg van inhuur is in 2024 behoorlijk afgenomen door de inzet van de brokerdienstverlening. De nog bestaande overschrijdingen zijn meestal het gevolg van het niet tijdig opstarten van nieuwe aanbestedingen en het niet voldoende inregelen van verlengingsmogelijkheden. We gaan hierop sturen door het contractbeheer en contractmanagement te verbeteren.

Misbruik en oneigenlijk gebruik

Het doel van het M&O-beleid is tweeledig. In eerste instantie is het doel misbruik en oneigenlijk gebruik van gemeentelijke regelingen te voorkomen (preventief beleid). In tweede instantie ligt de focus op het achteraf controleren en zo nodig het bijstellen van beleidskaders en het repareren of zelfs bestraffen van misbruik en oneigenlijk gebruik (repressief beleid).

Op dit moment maken specifieke (beheers)maatregelen in het kader van M&O-beleid al onderdeel uit van de diverse processen binnen Diemen zoals het proces van subsidieverstrekking en vergunningverlening. De M&O-maatregelen die voortvloeien vanuit landelijke wetgeving en lokale verordeningen zijn daarmee verankerd in de administratieve organisatie van Diemen (en Duo+). Daarop aanvullend is het wenselijk overkoepelende algemene kaders vast te leggen in een nota M&O-beleid.

Redenen hiervoor zijn:

- In de financiële verordening is vastgelegd dat het college M&O beleid opstelt. Met dit beleid stelt het bestuur kaders waarbinnen de directie de uitvoering vorm kan geven. Het betreft kaders voor de opzet, uitvoering, controle en evaluatie van het M&O-beleid;
- Het vastleggen van algemeen M&O-beleid draagt niet alleen bij aan de transparantie en consistentie van gemeentelijk beleid. Het is ook behulpzaam bij het maken van afwegingen in hoeverre extra beheersmaatregelen en controles benodigd en tegelijkertijd doeltreffend zijn. Maatregelen die veel geld en energie kosten, maar slechts beperkt financieel nut opleveren, kunnen daarmee worden voorkomen;
- De betrouwbaarheid van door derden verstrekte gegevens kan niet in alle gevallen worden gegarandeerd via reguliere beheersingsinstrumenten. Deze instrumenten reiken in veel gevallen niet verder dan de grenzen van de eigen organisatie. Bij de controle op gegevens van derden zijn specifieke maatregelen gewenst;

- De werking van beheersmaatregelen is voor een belangrijk deel afhankelijk van de integriteit van de personen die uitvoering geven aan het beleid en regelgeving van Diemen. Het is mogelijk dat in de contacten tussen de personen die uitvoering geven aan het beleid en regelgeving van Diemen en belanghebbenden bestaande procedures en de interne beheersing onvoldoende effectief zijn. Het is dan ook goed om in aanvulling op reguliere beheersmaatregelen alert te zijn op deze risico's. M&O-beleid draagt bij aan het herkennen van zwakke plekken in de administratieve organisatie en de interne beheersing.

Er is nog geen vastgesteld beleid voor misbruik en oneigenlijk gebruik binnen Diemen. Dit stond in de planning voor 2024. Hier is enige vertraging in gekomen omdat we dit samen met de andere DUO-gemeenten oppakken.

Informatieveiligheid

Informatieveiligheid en zaken rondom de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en Wet Politie Gegevens (WPG) is voor onze gemeente een belangrijk onderwerp dat continue aandacht krijgt. Daarom is er ook wederom dit jaar volop ingezet op voorlichting en bespreekbaar maken en houden van diverse gerelateerde onderwerpen op dit gebied bij medewerkers. Dit gebeurde met diverse bijeenkomsten, aandacht in werkoverleggen en tijdens de jaarlijkse 'Week van de Informatieveiligheid'.

ENSIA staat voor Eenduidige Normatiek Single Information Audit. Het is een jaarlijks terugkerende, verplicht audit proces, waarin gemeenten verantwoording over de kwaliteit van hun informatiebeveiliging afleggen aan de diverse betrokken ministeries. Diverse onderdelen van dit proces worden hierin onafhankelijk beoordeeld door een externe auditor vanwege de toenemende complexiteit en intensiteit van de audits. Over de uitslag van de ENSIA-audit informeert het college de raad. In 2024 hebben we de audit over het verantwoordingsjaar 2023 met goed resultaat behaald.

Ten slotte hebben we in 2024 met andere AM-gemeenten de samenwerking bij mogelijke cyberdreigingen uitgebreid en geïntensiveerd. Eind november is er een eerste gezamenlijke oefening gehouden waarbij de regionale samenwerking samen met het Openbaar Ministerie (OM), politie en bestuurders / ambtelijke samenwerking rondom de ontwikkelingen van digitale criminaliteit centraal stond.

Samenwerking Duo+

Aansturen en doorontwikkeling organisatie

Binnen Duo+ hebben veel wisselingen plaatsgevonden in het management. Dit heeft effect gehad op de doelstellingen die waren gesteld in het directieplan voor 2023-2024. Doelstellingen zijn daarom meegenomen naar 2025. De visie op bedrijfsvoering is een van de onderwerpen die in 2024 nog niet tot stand is gekomen. Naast het directieplan werkt Duo+ met werkplannen per team. In deze werkplannen staat de dienstverlening beschreven. In het Opdrachtgever-Opdrachtnemer overleg (OGON) komen de werkplannen aan de orde.

Programma Datagedreven sturen

De gemeente Diemen heeft de ambitie om beleidskeuzes en sturingsbeslissingen tot stand te laten komen door een wisselwerking tussen data-inzichten en duiding door professionals. De gemeenten Diemen, Uithoorn, Ouder-Amstel en de uitvoeringsorganisatie Duo+ beseffen dat datagedreven sturing kansen biedt voor dienstverlening, beleid en bedrijfsvoering. We sluiten hierbij aan op de doelstellingen van de VNG voor 2030:

- Een sterke informatiepositie voor alle gemeenten, zodat zij effectief kunnen werken aan maatschappelijke opgaven;
- Het versterken van de gezamenlijke gemeentelijke informatiepositie, door te leren van elkaar en benchmarking;
- Data inzetten voor belangenbehartiging, kennisdeling en ondersteuning van de uitvoering;
- Gemeenten een stevig datafundament bieden, zodat zij op een verantwoorde manier kunnen versnellen binnen bestaande kaders.

Wat levert het programma op?

Sinds 2022 hebben de drie gemeenten met Duo+ op data samengewerkt. De resultaten in het sociaal domein hebben de gemeenten doen besluiten om datagedreven sturen uit te breiden naar alle gemeentelijke domeinen. In 2024 is gewerkt met een Jaarprogramma met grote projecten voor alle drie de gemeenten en enkele specifieke kleine projecten voor één

of twee gemeenten. Daarnaast was het Jaarprogramma gericht op het verbeteren van de governance op dit programma en het trainen en opleiden van medewerkers.

Onderstaand een samenvatting van de resultaten in 2024:

1. Dienstverlening via de websites is verbeterd.

We zijn in 2024 gaan werken met dashboards voor telefonie. Daarmee kunnen we kwantitatieve data inzien, zoals aantallen telefoontjes, de wachttijd en de gespreksduur. Dat zorgt ervoor dat we goed monitoren of we ons doel van een gemiddelde wachttijd van onder de dertig seconden halen. Daarnaast helpt het ons met inzicht over op welk moment van de dag de meeste telefoontjes binnenkomen, en wanneer de wachttijd oploopt.

2. Dynamisch ondermijningsbeeld opgezet.

We hebben in 2024 samen met de Amstelland gemeenten aan het experiment gewerkt voor het vormgeven van een dynamisch ondermijningsbeeld. Doel is continu te beschikken over actuele informatie van mogelijke ondermijning waardoor handhaving gericht en effectiever kan worden ingezet. Onder begeleiding van een extern bureau zijn voor woonfraude, zorgfraude en bedrijventerreinen onderzoeksvragen voor het detecteren van ondermijning uitgewerkt en is er een eerste prototype van een dashboard beschikbaar. Deze zal in 2025 worden doorontwikkeld totdat het goed genoeg is om het met echte data in gebruik te gaan nemen.

3. Rapportages over inburgering en bestaanszekerheid zijn verder ontwikkeld.

De resultaten uit 2023 en de gewenste prestatie-indicatoren zijn in 2024 vastgesteld, aangescherpt en gespecificeerd met de juiste data uit het bronsysteem. Dit is een tijdrovend proces met als gevolg dat de rapportages nog in ontwikkeling zijn. We krijgen wel zo inzicht binnen de beleidsterreinen over wat men nu echt wil weten, over de kwaliteit van de data en dat met de opgedane inzichten de inrichting van de administraties binnen de bronapplicatie hier en daar aangepast en verbeterd kan worden, wat voor Inburgering al is gebeurd. Voor 2025 zullen uiteindelijk wel een reeks van rapportages gerealiseerd gaan worden en zal verdere aandacht zijn voor de datakwaliteit.

4. Beleidsadviseurs getraind en opleidingsplan geëvalueerd.

Diemen wil net als de andere twee DUO-gemeenten en Duo+ effectief omgaan met de complexiteit van de zich snel ontwikkelende digitalisering in onze maatschappij. Het vermogen om wendbaarder te worden is daarom in het gezamenlijk programma Datagedreven sturen één van de prioriteiten. Wendbaar om vernieuwing (wetten) en innovaties (digitalisering) door te voeren. Wendbaar om ontwikkelingen zoals A.I. te omarmen en kritisch te bekijken. Wendbaar om beleid mede met data te ontwikkelen en actualiseren. In 2024 zijn beleidsadviseurs getraind met de training “Data in het beleidsproces gebruiken”. Dit is geëvalueerd waarbij er een aantal verbeteringen zijn benoemd voor de training en voor het programma.

5. Voorbereidend werk gedaan op andere organisatie-inrichting.

De stuurgroep heeft eind 2024 het jaarprogramma geëvalueerd. We ervaren in het programma aanzienlijke uitdagingen. Dit komt door de mismatch tussen ambitieniveau uit het jaarprogramma en beschikbare capaciteit uit de vakteams die óók andere prioriteiten uit collegeprogramma of actualiteiten moeten oppakken. Daarnaast is het programma sterk afhankelijk van de uitvoeringsorganisatie Duo+ voor technische ondersteuning en de vertaling van ambities naar technische toepassingen en blijft daar de benodigde capaciteit en kwaliteit ook achter. Daarom heeft de stuurgroep eind 2024 een bescheiden Jaarprogramma 2025 vastgesteld (eerst afmaken waar we mee zijn begonnen in 2024) en een opdracht geformuleerd om vóór de zomer van 2025 te komen tot een advies aan onze besturen

hoe we het Programma organisatorisch kunnen inbedden in Duo+. Daarvoor is een kwartiermaker aangesteld die in februari 2025 is begonnen.

Programma Informatiehuishouding op Orde

Op 1 mei 2022 is de Wet open overheid (Woo) in werking getreden. De Woo vervangt de Wet openbaarheid van bestuur. Eén van de uitgangspunten van de Woo is dat de informatiehuishouding op orde is. De verbetering van de informatiehuishouding wordt sinds eind 2022 in Duo+ verband via het gezamenlijk programma Informatiehuishouding op Orde (IHOO) opgepakt. Ook de financiering vanuit de Rijksmiddelen van Diemen is sinds 2023 naar Duo+ verschoven.

Het programma heeft in 2024 door het vertrek van de programmamanager een tijd lang minder actief gedraaid. Er is ingezet op de vanuit de wet verplichte activiteiten voor de uitrol van de Woo en de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv). Deze laatste wet regelt dat burgers en bedrijven hun zaken met de overheid digitaal kunnen afhandelen, zoals het indienen van vergunningaanvragen en bezwaarschriften. In Q4 van 2024 is een nieuwe programmamanager gestart en heeft de stuurgroep diverse projectplannen vastgesteld, waaronder de anonimiseringstool. In 2025 zal het programmaplan herijkt worden, waarbij er ook een missie/visie op informatie wordt geformuleerd.

Implementatie en uitvoeringsagenda informatiebeleidsplan

Voor de geprioriteerde speerpunten uit het informatiebeleidsplan, de programma's Datagedreven werken en Informatiehuishouding op orde is een groot aantal verschillende activiteiten opgestart, zowel binnen de 'going concern' als in specifieke (pilot)projecten.

Bijvoorbeeld rondom zaakgericht werken. We onderzoeken de doorontwikkeling van het huidige zaakstelsel Rx.Enterprise, maar gelijktijdig voeren we een gezamenlijke marktverkenning met Amstelveen en Aalsmeer uit.

Op diverse werkterreinen lopen digitaliserings-/dataproyecten. Te denken valt aan de werkterreinen op het gebied van jeugdhulp, participatie, WMO, inburgering, duurzaamheid, ondermijning en woningvoorraad, samenwerking in Microsoft Teams, en de Omgevingswet.

Inkoopfunctie

In 2024 is verder gegaan met de doorontwikkeling van de inkoopfunctie. Er heeft een uitgebreide inventarisatie binnen alle DUO-organisaties plaatsgevonden. hebben meerdere bijeenkomsten plaatsgevonden. In het tweede kwartaal zijn alle wensen en behoeften uitgewerkt in vijf scenario's. Vervolgens zijn in het derde en vierde kwartaal alle voor en nadelen, de randvoorwaarden en de kosten inzichtelijk gemaakt. Door het management van alle DUO-gemeenten is de voorkeur uitgesproken voor twee scenario's: een eigen inkoopafdeling met externe flexibele schil of een eigen inkoopafdeling met externe flexibele schil waar Stichting RIJK deel van uitmaakt.

In het vierde kwartaal hebben de gemeentesecretarissen gesproken met de Stichting RIJK over mogelijke deelname van Duo+ aan Stichting RIJK en mogelijke uittreding van de gemeenten. In januari 2025 zijn de statuten van Stichting RIJK gewijzigd waardoor het mogelijk wordt dat een Gemeenschappelijke Regeling (GR) toetreedt. Wanneer er geen juridische belemmeringen zijn dan willen we met Stichting RIJK afspraken maken over de toetreding van Duo+ in combinatie met de uittreding van de gemeenten. Dit wijkt af van de standaardafspraken als een gemeente definitief uittreedt.

Ontwikkelingen communicatie

In 2024 is het voornemen van het Dagelijks Bestuur van Duo+ uitgewerkt om communicatie bij de gemeenten zelf te organiseren. De Centrale Ondernemingraad en de vakbonden hebben hiervoor via de directeur van Duo+ een adviesaanvraag ontvangen en daarop positief geadviseerd. Er is vervolgens hard gewerkt in het laatste kwartaal van 2024 om de overgang per 1 januari 2025 mogelijk te maken. Dit is gelukt. Voor Diemen betekent het dat er drie medewerkers van Duo+ nu toegevoegd zijn aan Diemen. In de eerste wijziging van de begroting 2025 is de overgang financieel verwerkt. Dit is voor Diemen kostenneutraal. Het bedrag dat vrijvalt aan bijdrage zetten we in voor de personeelskosten van het team communicatie, participatie en marketing.

Ontwikkeling personeel en organisatie

In 2024 is in het kader van Werving en selectie gestart met onze eigen WerkenBij website. In 2023 was afscheid genomen van Werken in het Westen en is gebouwd aan een eigen ATS-systeem (Applicant Tracking System). De eerste resultaten zijn positief. De website is gebruiksvriendelijk en biedt ons de kans om onze organisatie meer te profileren.

In 2024 is ook de DUO-Academie live gegaan. Dit is een leerplatform dat de gemeenten ondersteunt in de ontwikkeling van onze medewerkers. Het platform is in 2024 gelanceerd maar is binnen Diemen nog niet volledig geïntroduceerd.

We zien een kans om het platform te gebruiken voor ons nieuwe inwerkprogramma.

In 2024 is gewerkt aan een nieuw inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers. Het nieuwe inwerkprogramma zorgt voor een zachte landing en een heldere introductie van onze werkwijze. In de toekomst zien we kansen om via de DUO-Academie een deel van het inwerkprogramma aan te bieden.

In 2024 is voor Diemen ingezet op ondersteuning bij het werving en selectieproces. Dit was een specifieke wens vanuit de teamleiders van Diemen. Hier zijn in eerste instantie incidentele middelen voor ingezet. Na positieve resultaten is ervoor gekozen om dit ook aan te bieden aan de andere gemeenten. Nu hebben alle gemeenten dit voor 2025 meegenomen in de begroting.

In 2024 zijn incidentele middelen ingezet om te werken aan het vitaliteitsbeleid en het integriteitsbeleid. Beide beleidsdocumenten pakken we op in samenwerking met Duo+ en de DUO-gemeenten. In 2025 worden deze documenten afgerond. Deze beleidsdocumenten dragen bij aan een krachtig lokaal bestuur.

Interne dienstverlening

Servicedesk Duo+

De capaciteit van de Servicedesk bij Duo+ is sinds 2016 ongewijzigd. In de opstartfase en eerste jaren van Duo+ was de omvang voldoende door de implementatie van een selfserviceportal en de continue inzet om processen efficiënter in te richten. Gedurende de jaren is de serviceverlening verdubbeld. Dit is het gevolg van de groei van de DUO-organisaties en de steeds verdere digitalisering van alle processen. Ondanks het aanpassen van de openingstijden van de servicedesk is uitbreiding noodzakelijk. In 2024 is de formatie uitgebreid. Dat resulteert voor Diemen in een verhoging van de bijdrage met € 25.000.

Postintake in archief

Vanuit de Archiefwet is meer nadruk gekomen op de interne controle op postintake en archief. Ondanks dat er in 2022 capaciteit is vrijgemaakt voor deze taak is verdere uitbreiding noodzakelijk. We ontvangen steeds meer (digitale) post. In 2024 is de uitbreiding doorgevoerd. Dit levert voor Diemen een hogere bijdrage van € 20.000 op.

Omgevingswet

Voor de processen rondom de Omgevingswet en aansluiting op het landelijke zogeheten Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) is een aantal nieuwe applicaties geïmplementeerd. Deze applicaties ondersteunen de betreffende processen maar hebben soms nog doorontwikkeling nodig, ook vanuit de leverancier, om alle gewenste taken adequaat te kunnen ondersteunen. De inrichting van deze applicaties levert zoals verwacht meer beheertaken op. Duo+ heeft daarom een extra applicatiebeheerder aangenomen. Ook is er extra capaciteit bij het archief zodat alle informatie rond Omgevingsvergunningen goed kan worden gearchiveerd.

Overhead

Bij de vernieuwing van de Besluit Begroting en Verantwoording provincies en gemeenten (BBV) is de transparantie van de bedrijfsvoeringskosten een belangrijk punt. Het is verplicht voorgeschreven dat de gemeenten inzichtelijk maken wat de overheadkosten zijn. De BBV schrijft voor welke kosten tot de overhead gerekend moeten worden. Onderstaand een gesaldeerd overzicht van de overheadkosten.

Soort kosten	Begroting 2024 primitief	Begroting 2024 totaal	Rekening 2024	Budget resultaat 2024
Diemen 2022	-	-	-	-
Bijdrage Duo+ (gemeenschappelijke regeling)	-8.029	-7.829	-8.024	-195
Bijdrage Inkoopbureau Stichting Rijk	-157	-157	-147	10
Directie en bestuursadvisering/-ondersteuning	-3.763	-1.975	-1.922	53
Afdelingsmanagers	-1.034	-96	-	96
Ondernemingsraad	-55	-61	-46	15
Communicatie + participatie	-92	-151	-145	6
Financiën	-50	-30	-24	6
Juridische zaken	-502	-667	-666	-
Personeel & Organisatie	-154	-75	-64	11
Informatisering & Automatisering	-25	-26	-1	25
Interne dienstverlening	-47	-47	-49	-2
Facilitair	-577	-613	-650	-37
Vervoermiddelen	-161	-157	-221	-64
Huisvesting	-1.802	-1.745	-1.709	36
Overige kosten bedrijfsvoering	-474	-1.437	-1.380	58
Verrekening overhead met grondexploitaties en tarieven	489	689	705	16
Totaal overhead	-16.432	-14.377	-14.342	35

De bijdrage aan Duo+ is met € 8 miljoen goed voor de helft van de totale overheadkosten. Oorzaak hiervan is dat alle bedrijfsvoeringstaken zijn ondergebracht bij Duo+.

Soort kosten	Specificatie	Begroting 2024 primitief	Begroting 2024 totaal	Rekening 2024	Budget resultaat 2024
Team Administratie Sociaal Domein	Salariskosten	-955	-939	-954	15
Team Sociaal Team Diemen	Salariskosten	-741	-801	-810	9
Team Infra	Salariskosten	-1.561	-1.647	-1.675	28
Team Projecten	Salariskosten	-749	-729	-668	-61
Team Ruimtelijke beleid	Salariskosten	-1.795	-1.562	-1.570	8
Team Beleid Samenleving	Salariskosten	-1.823	-1.965	-1.988	23
Team Sportbedrijf	Salariskosten	-1.292	-1.183	-1.215	32
Team Sociale Zaken	Salariskosten	-1.610	-1.473	-1.480	7
Team Wijkbeheer	Salariskosten	-1.813	-1.891	-1.928	37
Team Wmo	Salariskosten	-1.147	-1.142	-1.139	-3
Team Gebouwen en Facilitaire zaken	Salariskosten	-977	-1.065	-1.076	11
Team Openbare orde en Veiligheid & Vergunningen	Salariskosten	-1.599	-1.355	-1.330	-25
Team Handhaving	Salariskosten	-1.386	-1.014	-1.024	10
Team Burgerzaken en KCC	Salariskosten	-1.802	-1.774	-1.787	13
Totaal salariskosten vakafdelingen		-19.250	-18.540	-18.644	104

Voor de sturing worden de kosten van de overhead afgezet tegen de salariskosten van de vakafdelingen. Verhoging van dit percentage heeft een positief effect op het begrotingssaldo en een negatief effect op de hoogte van kostendeekkende tarieven en het resultaat van de grondexploitaties.

Soort kosten	Begroting 2024 primitief	Begroting 2024 totaal	Rekening 2024
Overhead uitgedrukt in percentage van salariskosten vakafdelingen	85%	78%	77%

Bij de vaststelling van de begroting is het overheadpercentage op 80% bepaald. Op basis van de rekeningcijfers 2024 bedraagt het overheadpercentage 77%.

In december 2023 is de nieuwe Notitie overhead 2023 uitgebracht. Deze notitie is een actualisatie van de Notitie overhead uit 2016 en gaat in op de inhoud en reikwijdte van het begrip 'overhead' zoals voorgeschreven in artikel 1 van het Besluit begroting en verantwoording ('BBV'). Daarnaast wordt in deze notitie duiding gegeven aan de onderwerpen die in directe relatie met de overhead staan. Vanaf 2025 moet aan deze notitie worden voldaan.

Onderstaande tabel geeft inzicht in de toegerekende overheadkosten.

Doorbelasting naar kostendeekkende tarieven en grondexploitatie	Begroting 2024 primitief	Begroting 2024 totaal	Rekening 2024
Parkeren	-414	-295	-350
Omgevingsvergunningen	-458	-358	-367
Overige leges (waaronder burgerzaken)	-1.501	-1.157	-1.084
Afvalstoffenheffing	-132	-134	-127
Rioolheffing	-471	-481	-499
Begraven	-31	-31	-33
Grondexploitaties	-489	-348	-364
Totaal doorbelasting kostendeekkende tarieven en grondexploitaties	-3.496	-2.803	-2.825

Indicatoren

Indicator	Bron	Realisatie 2023	Begroting 2024	Realisatie 2024
Arbeidsverzuim	HRM-administratie	8,7%	5,0%	9,4%
Personeelsverloop	HRM-administratie	27,83%	15%	8,65 %
Aantal vacatures	HRM-administratie	60	35	61
% betaling facturen binnen 30 dagen	Financiële administratie	79%	95%	79%

Omschrijving	Rekening 2023	Begroting 2024	Rekening 2024
Aantal fte formatie per 1.000 inwoners	7,879	7,443	8,382
Aantal fte bezetting per 1.000 inwoners	7,197	7,071	7,792
Apparaatskosten per inwoner	€ 978	€ 1.004	€ 1.000
Kosten inhuur externen als % van totale loonsom + kosten inhuur externen	22%	20%	24%
Overhead als % van totale lasten (excl.reserves)	13%	15%	13%
Overhead uitgedrukt in % van directe P-lasten (incl. inhuur t.l.v. vacatureruimte)	59%	62%	54%

Definities indicatoren

Formatie: De toegestane formatie in fte van het ambtelijk apparaat van de gemeente voor het begrotingsjaar op peildatum 1 januari in verhouding tot het aantal inwoners.

Bezetting: het daadwerkelijke aantal fte dat werkzaam is voor de voor het ambtelijk apparaat van een gemeente, inclusief de boventallige medewerkers in verhouding tot het aantal inwoners.

Apparaatskosten: alle apparaatskosten in verhouding tot het aantal inwoners

Externe inhuur: lasten inhuur externen als percentage van de som van de totale loonsom en de lasten inhuur externen

Overhead: het geheel van functies gericht op de sturing en ondersteuning van de medewerkers in het primaire proces

Investeringsen

Investering (bedragen x € 1.000)	Budget	Realisatie t/m 2023	Realisatie 2024	Vrije ruimte	Status ¹⁰	Toelichting
Beveiliging burgemeesterswoning	9	-	-	9	(I)	Nog diverse restpunten in de uitvoering
Bouwk en interieur aanpassingen gemeentehuis	7.175	56	470	6.649	(I)	Uitvoering 2025-2026
Vervangen meubilair gemeentehuis	565	-	-	565	(I)	Wordt uitgevoerd met de huisvesting
Vervangen en isoleren dakbedekking gebouw B, C en D gemeentewerf	190	-	-	190	(D)	Is vanwege PV panelen en goede staat verplaatst in de nieuwe MJOP 2024-2033 naar 2029
Herstel houten beltoren gemeentehuis Diemen	40	-	-	40	(D)	Project in uitvoering
Totaal investeringen Bedrijfsvoering						

¹⁰ I: in uitvoering
D: doorschuiven
V: vervallen
A: Afgewikkeld

Lokale Heffingen

Algemeen

De paragraaf lokale heffingen bevat de volgende onderwerpen:

- de inkomsten, met een toelichting op het verschil tussen de begrote en werkelijke opbrengsten;
- inzicht in het aantal kwijtscheldingen met bijbehorende budgettaire consequenties.

In de raadsvergadering van 13 oktober 2016 is de 'Nota Lokale Heffingen 2016' vastgesteld. In deze nota staan alle lokale heffingen opgesomd en is aangegeven welke sturingsinstrumenten de raad heeft op de lokale lastendruk. Deze sturingsinstrumenten kunnen ingezet worden bij de vaststelling van de kadernota, de begroting en de belastingverordeningen.

Om de kostendekking transparanter te maken zijn ook de toegerekende kosten inzichtelijk gemaakt van de kostendekkende tarieven.

Opbrengsten 2024

Onderstaand een overzicht met de opbrengsten van de verschillende soorten belastingen en retributies in 2024:

Opbrengsten	Rekening 2023	Begroting 2024 primitief	Begroting 2024 na wijzigingen	Rekening 2024	Budget resultaat 2024
Ongebonden belastingen					
Onroerende zaakbelastingen					
- woningen (eigenaren)	4.457	4.810	4.550	4.556	6
- niet-woningen (eigenaren)	2.252	2.210	2.425	2.437	12
- niet-woningen (gebruikers)	1.914	1.875	2.070	2.073	3
Precariobelasting	65	25	85	63	-22
Toeristenbelasting	602	805	805	650	-155
Kostendekkende tarieven					
Parkeerbelasting	1.230	1.436	1.536	1.501	-35
Afvalstoffenheffing	4.808	5.608	5.868	5.868	-1
Rioolheffing	3.535	556	283	270	-14
Marktgelden	-	54	54	41	-13
Lijkbezorging	129	2	2	3	1
Burgerzaken	574	577	907	889	-19
Omgevingsvergunningen	2.314	403	403	349	-53
Overige leges	49	-	15	-	-15
Totaal	21.931	18.362	19.004	18.699	-305

Onderstaand is een toelichting gegeven van de verschillen groter dan € 25.000. De kostendekkende tarieven worden apart toegelicht.