

Jaarstukken 2024

Versie: Vastgesteld door raad

19 juni 2025



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 diverse projecten is een participatieplan opgesteld, met name bij projecten in de openbare ruimte en bij diverse beleidsontwikkelingen. We werken op een gestructureerde wijze op basis van de vastgestelde kaders voor participatie en communicatie. Elk raads- en collegevoorstel heeft een vast kopje 'participatie' dat ingevuld moet worden.
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	We informeren inwoners over besluitvorming duidelijk en transparant. We kiezen met name voor bewonersbrieven, bijeenkomsten, sociale media of berichten in het huis-aan-huis blad. De besluitenlijst van het college wordt wekelijks openbaar gemaakt. We werken daarnaast veel met persberichten en zetten social media in om inwoners te informeren. Daarnaast is er het inlooppreekuur waarbij inwoners bij bestuurders langs kunnen komen.
Subdoel 1.3 - Vergroot eigen initiatief en verantwoordelijkheid voor de leefomgeving door (groepen van) bewoners	
1.3.1 - Proactief communiceren over bewonersinitiatieven	In DiemenInfo stond een artikel met een voorbeeld inwonersinitiatief en meer informatie over het proces. Op de website Daarom Diemen is ruimte voor voorbeelden. Er is een flyer gemaakt en verspreid op diverse locaties. Daarnaast heeft initiatievencoördinator verschillende gelegenheden benut om op laagdrempelige manier met inwoners in gesprek te gaan. Dit heeft geleid tot een toename van inwonersinitiatieven.
1.3.3 - Samenwerking met SWD versterken door ze te betrekken bij bewonersinitiatieven	Er is structureel overleg met SWD. Hier worden ook initiatieven van bewoners besproken. Waar het meerwaarde heeft wordt de samenwerking opgezocht.
1.3.4 - Ruimer aanbieden van laagdrempelige digitale communicatiemiddelen (social media of specifieke project sites)	We maken in onze mediamix steeds meer gebruik van sociale media, via berichten en campagnes. Daarnaast gebruiken we digitale enquêtes of maken we gebruik van het inwonerspanel.
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	Initiatievencoördinator houdt dit overzicht bij.
1.4.2 - Ondersteunen van wijkcoördinatoren en faciliteren van bewonersinitiatieven	Wijkcoördinatoren zijn niet meer actief, initiatievencoördinator is aangesteld in juni 2023.

Prestatie-indicatoren	Realisatie 2023	Begroting 2024	Realisatie 2024
1.1.1 - % gegrond verklaarde bezwaarschriften n.a.v. formele behandeling	0	NB	1 %
1.1.2 - % ingetrokken bezwaarschriften n.a.v. informele behandeling/mediation	NB	NB	20%
1.3.1 - % vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd	50%	50%	NB ⁴⁷

⁴⁷ Niet beschikbaar, de volgende peiling is in 2025, voor het jaar 2024.

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 2023	Begroting 2024	Realisatie 2024
2.1 - Tevredenheid burger over de dienstverlening	NB ⁴⁸	7,0	NB
2.2 - Aantal ontvankelijke klachten over gemeentelijke dienstverlening	108	70	84 ⁴⁹

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	Er zijn meerdere externe gemeentelijke websites ondergebracht onder diemen.nl of in hetzelfde content management systeem (CMS), zodat informatie makkelijker vindbaar is. Het gaat dan om de website voor afval, het zwembad en Daarom Diemen. Er zijn interactieve kaarten toegevoegd aan de website.
2.1.2 - Servicenormen over afhandeltijden vaststellen en hierop sturen met behulp van de nieuwe monitoringsystemen en actief communiceren	Deze zijn te vinden op de website. In het kader van het project Dienstverlening zullen de servicenormen worden verduidelijkt, aangevuld en actueel gemaakt.
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	De website is sterk verbeterd, met meer beeld en minder tekst. De navigatie en de indeling in categorieën is versimpeld. De zoekmachine is verbeterd.

Prestatie-indicatoren	Realisatie 2023	Begroting 2024	Realisatie 2024
2.1.1 - % binnenkomende gesprekken KCC binnen 30 seconden beantwoord	73,1%	70-80%	78,9%

⁴⁸ Niet beschikbaar, de volgende peiling is in 2025, voor het jaar 2024.

⁴⁹ Meer informatie is terug te vinden in het Jaarverslag Klachtafhandeling 2024 (2^e kwartaal 2025).

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	Het college van B&W van de gemeente Diemen vertegenwoordigt Diemen en/of de Amstelland-gemeenten in regionale besturen. Vaker zien we dat de vertegenwoordiging door de grotere gemeenten op zich wordt genomen, zoals Amstelveen, Amsterdam, Haarlemmermeer en Zaanstad. We maken een scherpe afweging tussen invloed uitoefenen en de capaciteit die we hebben.
Subdoel 3.2 - Competente ambtelijke en regionaal bewuste organisatie	
3.2.1 - Uitvoeren van (strategisch) HRM-beleid met focus op competenties	Bij pensionering van medewerkers op sleutelposities beginnen we tijdig aan overdracht van kennis en noodzakelijke competenties. Omgevingsbewust is bij veel functies een noodzakelijke competentie en daar wordt bij vacatures ook invulling aan gegeven. In het opleidingsplan leggen we accenten op competenties die we belangrijk vinden om te versterken zoals politieke sensitiviteit.
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)	In 2023 begonnen we aan een analyse over de regionale positie Diemen. De conclusies en aanbevelingen volgden in 2024. We beoordelen vanuit de inhoud of we voor het bereiken van onze ambities moeten samenwerken binnen de regio. Voor veel van ambities hebben we ook de regio nodig. De afweging en samenwerking verloopt over het algemeen heel goed.
3.3.2 - Controleren of we de doelen die we met de deelname nastreven, ook realiseren	We maken een scherpe en kritische afweging tussen invloed uitoefenen en de capaciteit die we hebben. Het realiseren van de doelen staat zeer centraal bij onze inzet.
Subdoel 3.4 - Doelmatige en doeltreffende verplichte samenwerkingsverbanden	
3.4.1 - Onderzoeken welke taken we beter in samenwerking kunnen uitvoeren	In 2023 begonnen we aan een analyse over de regionale positie Diemen. De conclusies en aanbevelingen volgden in 2024. We beoordelen vanuit de inhoud of we voor het bereiken van onze ambities moeten samenwerken binnen de regio. Voor veel van ambities hebben we ook de regio nodig. De afweging en samenwerking verloopt over het algemeen heel goed.
3.4.2 - Controleren of we de doelen die we met de deelname nastreven, ook realiseren	We maken een scherpe en kritische afweging tussen invloed uitoefenen en de capaciteit die we hebben. Het realiseren van de doelen staat zeer centraal bij onze inzet.

Prestatie-indicatoren	Realisatie 2023	Begroting 2024	Realisatie 2024
Algemeen - Waardering inwoners algemene gemeentelijke dienstverlening	NB ⁵⁰	7,0	NB ⁵⁰
Algemeen - Waardering ondernemers algehele gemeentelijke dienstverlening	NB ⁵⁰	7,0	NB

⁵⁰ Niet beschikbaar, de volgende peiling is in 2025, voor het jaar 2024.

Wat heeft het gekost?

Samen besturen	Rekening 2023	Begroting 2024 primitief	Begroting 2024 totaal	Rekening 2024	Budget resultaat 2024
Structurele lasten	-16.516	-19.596	-19.077	-18.765	311
Structurele baten	817	814	1.258	1.261	2
Toevoegingen aan reserves	-5.015	-90	-90	-90	-
Onttrekkingen aan reserves	4.803	-	1.210	843	-367
Saldo Structureel	-15.911	-18.871	-16.698	-16.751	-53
Incidentele lasten	-516	466	526	321	-205
Incidentele baten	15	-60	-	-	-
Toevoegingen aan reserves	-	-	-	-	-
Onttrekkingen aan reserves	91	-	-605	-282	323
Saldo Incidenteel	-410	406	-79	40	119
Saldo van de baten en lasten	-16.321	-18.465	-16.777	-16.711	66

Lasten en baten

