

Programmabegroting 2024

Versie: Vastgesteld door Raad

9 november 2023



Samen besturen

Portefeuillehouder: E. Boog en H. Prins

Visie / strategisch doel

De kracht van Diemen is dat het een samenleving is met een schaal waarop mensen dichtbij elkaar zijn en nauw bij elkaar betrokken zijn. De gemeente is er voor de inwoners en bedrijven en wil in de contacten dan ook open en communicatief optreden. Ook willen we de onderlinge verbindingen in ons dorp bevorderen.

Deze visie komt duidelijk terug in de visie en kernwaarden van de organisatie: *Het beste voor Diemen. Op onze eigen manier.* Met de kernwaarden: Leergierig, Bewust doen, Met lef, Verbindend en Open houding. We durven met lef van de gebaande paden af te wijken om de dienstverlening voor inwoners en ondernemers te verbeteren. Dat is onze inzet.

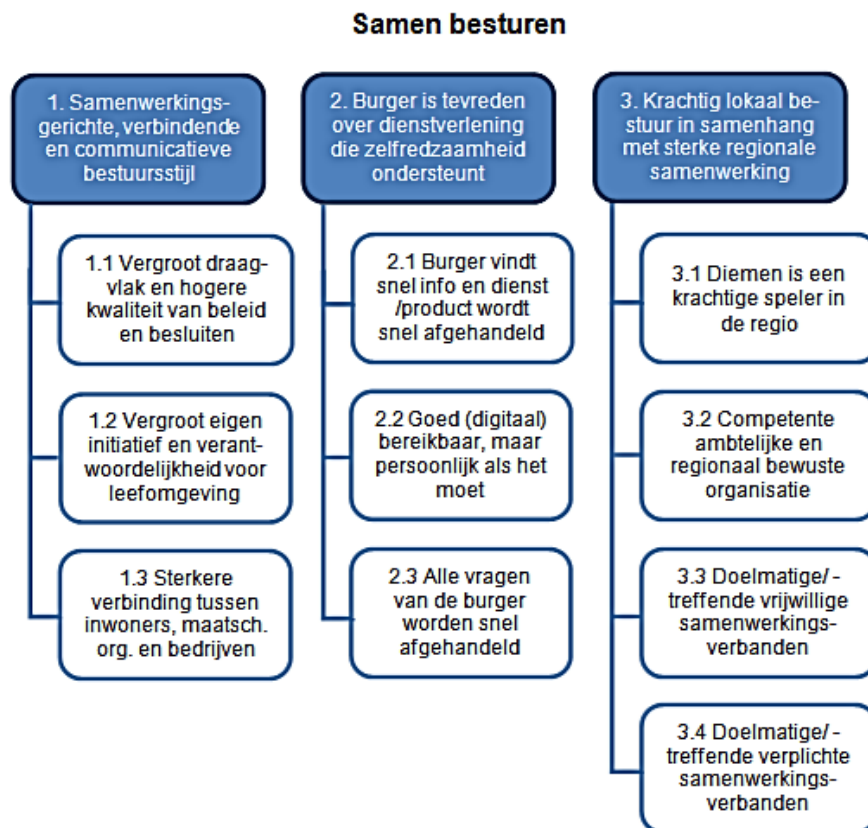
Die ambities zijn stevig verankerd in een vastgesteld ambitiedocument 'Voor en met Diemen' en in de onderliggende kaders voor participatie, communicatie en dienstverlening. Met een programmatische aanpak nemen we de uitvoering ook in 2024 ter hand.

De gemeente kan al haar ambities alleen realiseren in samenwerking met een grote hoeveelheid maatschappelijke partners en met gemeenten in de regio. De Duo+-gemeenten zijn wat dat betreft de voorkeurspartner. We willen de samenwerking binnen onze regio versterken en daar ook een krachtige rol spelen. We willen hierin strategische keuzes maken waar we onze energie op inzetten en waarop niet. Zo zorgen we voor een toekomstbestendig lokaal bestuur in Diemen.

Om deze accenten in onze werkwijze te realiseren begonnen we met het ontwikkeltraject Diemen '22. Er is een concerndirectie gevormd en de teams vormen de bouwstenen van de organisatie. We verbeteren processen en procedures en we maken werk van onze strategie. Met als doel dat de organisatie nog beter aansluit op de wensen van de samenleving en het bestuur. In 2023 wordt het ontwikkeltraject geëvalueerd. En in 2024 maken we de balans op welke stappen we nog moeten zetten.

Ook in 2024 gebruikt de organisatie de teamplannen als strategisch instrument. Daarmee kunnen we komen tot zorgvuldige afwegingen en keuzes, onder andere over de inzet van personeel. We zetten we in op competentie-ontwikkeling van alle medewerkers, met name op het gebied van samenwerken, vitaliteit, politiek-bestuurlijke sensitiviteit, digitalisering en dienstverlening.

Doelstellingen in één oogopslag



Kaderstellende beleidsnota's

Kaderstellende beleidsnota's:

- Diemen met elkaar en voor elkaar. Coalitieakkoord 2022-2026;
- Voor en Met Diemen. Ambitiedocument;
- Voor en met Diemen. Kader voor participatie;
- Voor en Met Diemen. Kader voor communicatie;
- Voor en Met Diemen. Kader voor dienstverlening;
- Gelaagd regionaal samenwerken: onze basis voor regionale samenwerking 2015;
- Raamnotitie personeelbeleid en daaraan voorafgaande en afgeleide beleidsnotities en personeelinstrumenten, samengevat in de DVA TPO 2011

Autonome ontwikkelingen

Doorontwikkeling team Personeel & Organisatie

In 2022 heeft het team Personeel & Organisatie van Duo+ (P&O) mooie stappen in haar ontwikkeling gezet. De veranderopdracht voor P&O was zich te ontwikkelen tot business partner: 'een stevige strategische adviespartner voor de DUO-organisaties op het gebied van personeel en organisatieontwikkeling'. Deze veranderende rol van P&O is nodig om P&O ook in de toekomst van waarde te laten zijn.

We zijn gestart met twee klantteams voor vier organisaties. Door de groei van de DUO-organisaties en de daardoor toenemende vragen, heeft het team P&O zich in 2023 inmiddels in drie klantteams georganiseerd: team Diemen, team Uithoorn/Ouder-Amstel en team Duo+.

De doorontwikkeling van team P&O vraagt om een fulltime teamleidersfunctie, daarom is een uitbreiding van deze functie met 0,5 fte noodzakelijk. Ook hebben we uitbreiding van de advies- en recruiterfunctie nodig. De kosten voor Diemen bedragen hiervoor € 60.000 en zijn structureel.

Voor de overige nieuwe P&O-ontwikkelingen nemen we in 2024 € 25.000 incidenteel en € 25.000 structureel op. In overleg met Duo+ en de andere DUO-organisaties bepalen we in een later stadium in welke volgorde de nieuwe ontwikkelingen opgepakt moeten worden. Te denken valt dan aan ontwikkelingen op het gebied van arbeidsmarktcommunicatie, inclusief werkgeverschap, opleidingen en ontwikkelingen, vitaliteit en duurzame inzetbaarheid, integriteit en arbozorg.

Omgevingswet

Om de processen rond de nieuwe Omgevingswet te ondersteunen is een nieuwe applicatie nodig voor de verstrekking van omgevingsvergunningen. Deze applicatie is complexer qua inrichting dan de huidige applicatie en vraagt meer beheer. Daarnaast verwachten we de komende jaren nog flinke stappen in de doorontwikkeling van applicatie. De aansluiting met de landelijke digitale voorziening is daar een voorbeeld van.

De eerstkomende jaren is er in het ruimtelijk domein sprake van twee extra systemen: een planvormingssysteem voor Omgevingsplannen en een regelbeheersysteem voor toepasbare Regels (één van de vernieuwingen onder de Omgevingswet). Het gaat hier om geharmoniseerde systemen waarvan het functioneel applicatiebeheer bij team I&A van Duo+ belandt. Voor deze extra beheertaken is extra capaciteit nodig. Bovendien stijgen de onderhoudskosten.

Tussen de applicaties voor de omgevingvergunningen en het zaakstelsel is geen automatische koppeling mogelijk. Uiteraard willen we de informatie rondom de omgevingsvergunningen wel goed archiveren. Voor de handmatige koppeling en volledige archivering is extra capaciteit bij het archief nodig.

Deze formatie-uitbreidingen en hogere onderhoudskosten leveren voor de DUO-gemeenten een hogere bijdrage aan Duo+ op. De kosten voor Diemen bedragen € 75.000.

Aanbesteding nieuwe accountant

De afgelopen maanden is samen met de andere DUO-gemeenten de aanbesteding doorlopen voor de accountantscontrole van de jaarstukken. In de raadsvergadering van 14 juni 2023 is de opdracht gegund aan de nieuwe accountant BDO accountants & adviseurs. Uit de aanbestedingsprocedure kwam naar voren dat de huidige prijszetting niet toereikend is. Het budget van € 60.000 dient met € 20.000 verhoogd te worden.

Nieuw beleid

Datagedreven werken en sturen

Datagedreven werken

Datagedreven werken en sturen is steeds belangrijker voor gemeenten. Er is een toenemende vraag om data te genereren en te ontsluiten. Dit voor gebruik in processen maar ook voor onderbouwing en advisering over beleidsvorming.

In 2023 is het team Informatisering & Automatisering (I&A) van Duo+ gestart met het vormen van een Datacluster met data-analisten. Vanuit de verschillende beleidsterreinen neemt de vraag naar data-analisten toe. Om aan die groeiende vraag tegemoet te komen is in 2024 uitbreiding nodig. De kosten hiervoor worden verrekend in de bijdrage die Diemen aan Duo+ betaald. Deze uitbreiding leidt voor Diemen tot een structureel hogere bijdrage van € 30.000.

Programma 'Datagedreven sturen'

Het programma Grip op Sociaal Domein is gestart in september 2021 en had een looptijd tot maart 2023. Gelijktijdig met het programma Grip op Sociaal Domein zijn de gemeenten Ouder-Amstel en Uithoorn gestart met het programma Datagedreven Sturing Sociaal Domein. Het afgelopen jaar is er één gezamenlijk programma geweest voor Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn en Duo+ op het gebied van datagedreven sturing voor alle vakgebieden. Door vanaf 2023 te gaan samenwerken, bundelen de organisaties hun krachten en verwachten wij sneller tot resultaten te komen voor alle organisaties. Dit doen we door de resultaten uit beide programma's uit 2022 te ontsluiten voor alle drie de gemeenten, de (denk)kracht uit de vier organisaties te bundelen en de uitvoeringslast voor de afdeling I&A van Duo+ terug te brengen door te harmoniseren op de randvoorwaarden.

De kosten voor het programma worden verdeeld onder de DUO-gemeenten. Voor Diemen bedragen de kosten voor de deelname aan het programma structureel € 75.000.

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 is uitbreiding noodzakelijk. Door de uitbreiding verwachten we de dienstverlening op niveau te kunnen houden. Voor Diemen levert dit een hogere bijdrage van € 25.000 op.

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 en er volgen veel acties uit het programma ter verbetering van de informatiehuishouding. De benodigde extra capaciteit levert voor Diemen een hogere bijdrage van € 20.000 op.

Uitbreiding aantal fractieopvolgers

Met het toenemende aantal taken en de hoge werkdruk is er bij de gemeenteraad behoefte aan uitbreiding van het aantal fractieopvolgers tot maximaal twee per fractie. Het Reglement van orde heeft de raad bij raadsbesluit d.d. 1 juni 2023 hierop aangepast. Fractieopvolgers ontvangen een vergoeding van € 1.700 per jaar zoals vastgelegd in de Verordening rechtspositie raads- en commissieleden gemeente Diemen 2020. Niet elke fractie zal van de verruiming gebruik maken. Uitgaande van zeven fracties zijn de mogelijke extra kosten op jaarbasis maximaal €10.000.

Raadscommunicatie

De raad wil haar communicatie verbeteren om inwoners beter te betrekken bij en te informeren over de lokale politiek. Er is nu geen budget beschikbaar voor raadscommunicatie anders dan dat enkele kleine uitgaven uit het werkbudget van de griffie worden betaald. Met de komst van de plaatsvervangend griffier willen we de communicatie verder intensiveren. Denk aan foldermateriaal, promotie motiemarkt en rubriek 'Berichten uit de raad' op de gemeentepagina in het DiemerNieuws. Hiervoor stellen we een apart budget van € 10.000 voor. Het bestaande budget Abonnementen, lidmaatschap en contributies kent jaarlijks een overschot. Voorstel is om een bedrag van € 5.000 over te hevelen, zodat feitelijk € 5.000 benodigd is.

Programma Voor en met Diemen

In 2022 zijn we het programma Voor en met Diemen gestart. De gemeenteraad heeft daarvoor het Ambitiedocument Voor en Met Diemen vastgesteld met het kader voor de programmalijnen participatie en communicatie. Het kader voor dienstverlening is vastgesteld in juni 2023. Dat heeft een impuls gegeven aan de gemeente als dienstbare, mensgerichte en verbindende organisatie. We werken verder met het programmaplan waarin we de acties hebben opgenomen voor de uitvoering binnen deze beleidskaders. De oorspronkelijke planning tot en met december 2023 bleek te kort als gevolg van de latere start van het programma en de beperkte beschikbaarheid van menskracht. Het college heeft daarom besloten het programma met een jaar te verlengen tot en met december 2024. Dit geeft meer tijd om de acties en projecten uit het programma goed uit te voeren, het programma succesvol af te ronden en de veranderingen binnen de organisatie te borgen.

Projecten die in 2024 nieuw of nog verder worden ontwikkeld, zijn participatie-instrumenten zoals inwonerspanel en Diemer Dorpsgesprekken. We zetten wederom vragenlijsten uit via het inwonerspanel en ondernemen acties om dat panel diverser en inclusiever te maken. Samen met andere instrumenten presenteren we die in een overzicht. Met deskundigheidsbevordering en praktische ondersteuning werken we verder aan de inbedding van de participatiewerkwijze in de organisatie. De initiatievencoördinator is gestart om bewonersinitiatieven te begeleiden naar resultaat te brengen. Daarvoor onderzoeken we onder meer de verbetering van de mogelijkheden om die (online) aan te kunnen dragen en we brengen netwerken in kaart. We gaan door met het trainen van medewerkers bij het schrijven van duidelijke taal en borgen dat in de organisatie. Ook herschrijven we brieven zodat ze begrijpelijker worden.

Bij dienstverlening voeren we onder meer klantcontacttrainingen uit voor de medewerkers van de hele organisatie die regelmatig klantcontact hebben. We werken met klantcontactcoaches voor het KCC en Burgerzaken, we ontwikkelen klantreizen en doen 'mystery guest'-onderzoeken. We stellen een projectleider aan om deze projecten tot uitvoer te brengen. Bij het vaststellen van het Kader voor Dienstverlening is er een budget van € 110.000 aangevraagd voor een projectleider en diverse dienstverleningsprojecten. In de 3e kwartaalbrief 2023 is € 60.000 aangevraagd en in deze begroting de resterende € 50.000 voor 2024

Voor de verlenging van het programma Voor en Met Diemen is een incidenteel budget van € 130.000 nodig. Dat betreft de formatie voor een programmamanager en programmamedewerker voor een jaar (€ 80.000) en een werkbudget voor de uitvoering van projecten (€ 50.000).

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. Totaal verwachten we vanaf 2024 € 200.000 structureel aan meeropbrengsten te genereren.

Bovenstaande ontwikkelingen vragen ook om een capaciteitsuitbreiding. De kosten daarvoor bedragen € 70.000. Voor reisdocumenten en paspoorten moeten we een deel van de leges afdragen aan het Rijk. Deze afdrachten stijgen met de opbrengsten mee. Totaal stijgen de lasten met € 140.000.

Per saldo resteert een voordelig verschil van € 60.000.

Wat willen we bereiken?

1. Samenwerkingsgerichte, verbindende en communicatieve bestuursstijl				
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				
2. Burger is tevreden over dienstverlening die zelfredzaamheid ondersteunt				
Subdoelen				
2.1 - De burger wordt snel geholpen met zijn vraag ongeacht welk communicatie kanaal 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	Werkelijk 2021	Werkelijk 2022	Begroot 2023	Begroot 2024
2.1 - Tevredenheid burger over de dienstverlening binnen de gemeente	NB ¹⁸	6,9	7,0	7,0
2.2 - Aantal klachten over gemeentelijke dienstverlening	56	72	50	70
3. Krachtig lokaal bestuur in samenhang met sterke regionale samenwerking				
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				

Wat gaan we ervoor doen?

1. Samenwerkingsgerichte, verbindende en communicatieve bestuursstijl

Activiteiten				
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				
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				
Subdoel 1.3 - Vergroot eigen initiatief en verantwoordelijkheid voor de leefomgeving door (groepen van) bewoners				
1.3.1 - Proactief communiceren over bewonersinitiatieven				
1.3.2 - Wijkcoördinatoren ondersteunen en faciliteren bewonersinitiatieven				
1.3.3 - Samenwerking met SWD versterken door ze te betrekken bij bewonersinitiatieven				
1.3.4 - Ruimer aanbieden van laagdrempelige digitale communicatiemiddelen (social media of specifieke project sites)				
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				
1.4.2 - Ondersteunen van wijkcoördinatoren en faciliteren van bewonersinitiatieven				

Prestatie-indicatoren	Werkelijk 2021	Werkelijk 2022	Begroot 2023	Begroot 2024
1.1.1 - % gegrond verklaarde bezwaarschriften n.a.v. formele behandeling	12,7%	NB	15%	NB
1.1.2 - % ingetrokken bezwaarschriften n.a.v. informele behandeling/mediation	72,4%	NB	80%	NB
1.3.1 - % vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd	NB ¹⁹	48%	50%	50%

¹⁸ De burgerbeiling wordt tweejaarlijks gedaan, voor 2021 zijn geen cijfers beschikbaar

¹⁹ Geen cijfers beschikbaar, geen burgerpeilig gehouden

2. Burger is tevreden over moderne dienstverlening die de zelfredzaamheid van de burger ondersteunt

Activiteiten
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
2.1.3 - Servicenormen over afhandeltijden vaststellen en hierop sturen met behulp van de nieuwe monitoringsystemen en actief communiceren
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

Prestatie-indicatoren	Werkelijk 2021	Werkelijk 2022	Begroot 2023	Begroot 2024
2.1.1 - % binnenkomende gesprekken KCC binnen 30 seconden beantwoord	68%	71,4%	80%	70-80%

3. Krachtig lokaal bestuur in samenhang met sterke regionale samenwerking

Activiteiten
Subdoel 3.1 - Diemen is een krachtige speler in de regio
3.1.1 - Vertegenwoordiging in regionale besturen
Subdoel 3.2 - Competente ambtelijke en regionaal bewuste organisatie
3.2.1 - Uitvoeren van (strategisch) HRM-beleid met focus op competenties
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)
3.3.2 - Controleren of we de doelen die we met de deelname nastreven, ook realiseren
Subdoel 3.4 - Doelmatige en doeltreffende verplichte samenwerkingsverbanden
3.4.1 - Onderzoeken welke taken we beter in samenwerking kunnen uitvoeren
3.4.2 - Controleren of we de doelen die we met de deelname nastreven, ook realiseren

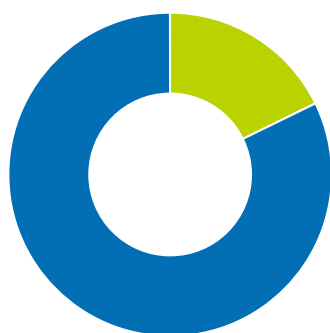
Prestatie-indicatoren	Werkelijk 2021	Werkelijk 2022	Begroot 2023	Begroot 2024
Algemeen - Waardering inwoners algemene gemeentelijke dienstverlening (verplicht)	*20	6,9	7,0	7,0
Algemeen - Waardering ondernemers algehele gemeentelijke dienstverlening (verplicht)	*20	NB	7,0	7,0

Prestatie-indicatoren	Werkelijk 2021	Werkelijk 2022	Begroot 2023	Begroot 2024	Begroot 2025	Begroot 2026	Begroot 2027
Algemeen - Apparaatskosten per inwoner (verplicht)	€ 724	€ 815	€ 939	1.041	1.002	975	954
Algemeen - % Externe inhuur (kosten inhuur externen als % van totale loonsom + totale kosten inhuur externen) (verplicht)	17%	21%	10%	6%	4%	3%	3%
Algemeen - % overhead (Overhead/ totale loonsom)	85%	87%	83%	85%	84%	84%	85%

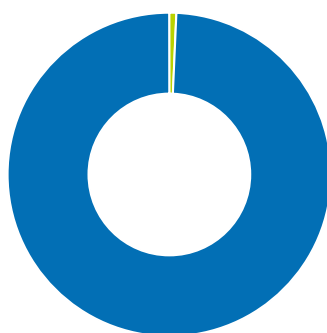
²⁰ * - Geen cijfers beschikbaar. In 2021 is er geen burgerpeiling gehouden.

Wat mag het kosten?

Samen besturen	2024	2025	2026	2027
Structurele lasten	-18.624	-18.761	-18.958	-19.296
Structurele baten	754	754	754	754
Toevoegingen aan reserves	-90	-90	-90	-90
Onttrekkingen aan reserves	-	-	-	-
Saldo structureel	-17.959	-18.096	-18.293	-18.631
Incidentele lasten	-506	-129	-125	-100
Incidentele baten	-	-	-	-
Toevoegingen aan reserves	-	-	-	-
Onttrekkingen aan reserves	-	-	-	-
Saldo incidenteel	-506	-129	-125	-100
Saldo van baten en lasten	-18.465	-18.225	-18.418	-18.731



Lasten



Baten

● Samen besturen
● Overig

Uitsplitsing Baten en lasten volgens het BBV

Volgens het BBV artikel 17 b. dienen er een aantal baten en lasten specifiek inzichtelijk gemaakt worden. Dit zijn de onderdelen: de geraamde algemene dekkingsmiddelen, de geraamde kosten van de overhead, het geraamde bedrag van de heffing voor de vennootschapsbelasting en het geraamde bedrag voor onvoorzien.

In artikel 8 punt 5 is beschreven welke posten onder de algemene dekkingsmiddelen vallen. Dit zijn: Lokale heffingen waarvan de besteding niet gebonden is, algemene uitkeringen, dividend, saldo van de financieringsfunctie en de overige algemene dekkingsmiddelen.

Binnen het programma 'Samen besturen' is de post overhead begroot en daarom worden de overheadkosten hier inzichtelijk gemaakt.

Overhead

Overhead	2024	2025	2026	2027
Lasten	-14.989	-14.699	-14.795	-15.008
Baten	133	133	133	133
Saldo van baten en lasten	-14.856	-14.566	-14.662	-14.875

Toelichting wat mag het kosten

Fluctuaties meerjarenperspectief

Er zijn geen noemenswaardige verschillen.

Nieuw beleid

Nieuw beleid	2024	2025	2026	2027
Datagedreven werken en sturen	-105	-105	-105	-105
Interne dienstverlening	-45	-45	-45	-45
Raadscommunicatie	-5	-5	-5	-5
Uitbreiding aantal fractieopvolgers	-10	-10	-10	-10
Programma Voor en met Diemen	-130	-	-	-
@ Burgerzaken	60	60	60	60
Totaal nieuw beleid	-235	-105	-105	-105

Meerjareninvesteringsplan

Omschrijving	Investeringsbedrag					
	2024	2025	2026	2027	Totaal	Afschrijving per jaar
Vervangen en isoleren dakbedekking Gebouw B, C en D gemeentewerf	190				190	8
Verbouwing gemeentewerf	40				40	2
Bouwk en interieur aanpassingen gemeentehuis	2000				2000	80
Vervangen meubilair gemeentehuis	1000				1000	67
Vervangen airco's gemeentehuis		60			60	3
Overlagen en isoleren dak gemeentehuis		120			120	5
Zonnepanelen plaatsen dak gemeentehuis		100			100	5