

Programmabegroting 2024

Versie: Vastgesteld door Raad

9 november 2023



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.