

# Jaarstukken 2019

06-07-2020



# Wat hebben we bereikt en wat hebben we ervoor gedaan?

## 1. Samenwerkingsgerichte, verbindende en communicatieve bestuursstijl

Wat wilden we bereiken?
<b>Subdoelen</b>
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?)
<b>Subdoel 1.1 - Verhoogde kwaliteit van beleid en besluiten</b>	
1.1.1 - Bij projecten en nieuw beleid in het startdocument expliciet benoemen van participatie en de participatietrede aangeven	Als organisatie zijn we hier lerende in, daartoe diende ook mede het organisatievernieuingsproces Koers op Initiatief. Begin 2019 is besloten door het college om bij de start van elk "groot" proces/ontwikkeling aandacht te geven aan de wijze van participatie en communicatie en de raad daarover te informeren. Hier zijn in 2019 stappen in gezet. Er is eind van 2019 ook een participatie adviseur gestart, die ook is gestart met het bouwen van structuren voor de borging van participatie.
<b>Subdoel 1.2 - Vergroot draagvlak voor beleid en besluiten</b>	
1.2.1 - Zorgen dat burgers tijdig en helder worden geïnformeerd over besluiten die hen raken	Ook in 2019 hebben we inwoners op vele verschillende manieren geïnformeerd over besluiten die voor hen relevant zijn. Daarbij kozen we iedere keer voor die kanalen die voor de doelgroep en de boodschap het meest geschikt zijn. In veel gevallen gaat het om bewonersbrieven, maar ook via de Diemen Info, de gemeentelijke social media, de publicatie in de lokale krant, nieuwsbrieven of via lokale netwerken hebben we Diemenaren op de hoogte gehouden.
<b>Subdoel 1.3 - Vergroot eigen initiatief en verantwoordelijkheid voor de leefomgeving door (groepen van) bewoners</b>	
1.3.1 - Proactief communiceren over bewonersinitiatieven	In 2019 was er regelmatig aandacht voor initiatieven van inwoners, dit is via verschillende communicatiekanalen van de gemeente gecommuniceerd. De participatieadviseur heeft eind 2019 diverse initiatieven geëvalueerd met inwoners. Eind 2019 is in de werkgroep meervoudige democratie nagedacht over de rol van raadsleden als aanjaagfunctie voor initiatieven. Dit heeft geleid tot verschillende concrete actiepunten die in 2020 worden uitgevoerd.
1.3.2 - Wijkcoördinatoren ondersteunen en faciliteren bewonersinitiatieven	Voor de vier wijken in Diemen, zijn in 2019 wederom vier wijk coördinatoren aangesteld. Daarnaast is er in 2019 een medewerker bewonerscontacten aangesteld die (ruimtelijke) initiatieven aanjaagt, ondersteunt en faciliteert.
1.3.3 - Samenwerking met SWD versterken door ze te betrekken bij bewonersinitiatieven	Stichting Welzijn Diemen is betrokken bij verschillende initiatieven in Diemen. Zo is er een community builder actief in de wijken Beukenhorst en de Rode Kruislaan, die initiatieven in de wijken begeleid en ondersteunt. Ondersteunen medewerkers van het Huis van de Buurt initiatieven die in het 't Kruitvat of Noorderlicht plaatsvinden. En zijn de buurtsportcoaches betrokken bij activiteiten van de wijk.
1.3.4 - Ruimer aanbieden van laagdrempelige digitale communicatiemiddelen (social media of specifieke project sites)	In 2019 zijn we doorgedaan met communicatie via de eigen social mediakanalen van de gemeente (met name Twitter en Facebook). Naast de reguliere gemeentelijke website maken we ook gebruik van specifieke projectenwebsites zoals voor Holland Park en de Oost-Westas.
<b>Subdoel 1.4 - Sterkere verbinding tussen bewoners en maatschappelijke organisaties en bedrijven</b>	
1.4.1 - Overzicht geven van bewonersinitiatieven, welke daarvan in samenwerking met SWD tot stand komen en bijbehorende bewonersgroepen	Op de Daarom Diemen"- website staat een inventarisatie van buurtinitiatieven, die drie jaar geleden gemaakt is met input van de wijkcoördinatoren. Het meeste zijn groenparticipatie initiatieven of buurt whatsappgroepen. Deze staan los van de SWD.

Activiteiten (Wat wilden we ervoor doen?)	Realisatie (Wat hebben we ervoor gedaan?)
1.4.2 - Ondersteunen van wijkcoördinatoren en faciliteren van bewonersinitiatieven	Voor de vier wijken in Diemen, zijn in 2019 wederom vier wijkcoördinatoren actief geweest. De participatieadviseur bewaakt het overzicht van de activiteiten van de wijkcoördinatoren en ondersteunt de wijkcoördinatoren waar nodig.

Prestatie-indicatoren	Realisatie 2018	Begroting 2019	Realisatie 2019
1.1.1 - % gegrond verklaarde bezwaarschriften nav formele behandeling	16,0%	15,0%	8%
1.1.2 - % ingetrokken bezwaarschriften nav informele behandeling/mediation	90,0%	75,0%	75%
1.3.1 - % vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd (verplicht)	37,0% tov 31,0% landelijk	34,0%	Geen meting 2019

## 2. Burger is tevreden over dienstverlening die zelfredzaamheid ondersteunt

Wat wilden we bereiken?			
<b>Subdoelen</b>			
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 2018	Begroting 2019	Realisatie 2019
2.1 - Tevredenheid burger over de dienstverlening	6,9	7	geen meting
2.2 - Aantal ontvankelijke klachten over gemeentelijke dienstverlening	57	40	NB

Activiteiten (Wat wilden we ervoor doen?)	Realisatie (Wat hebben we ervoor gedaan?)
<b>Subdoel 2.1 - De burger vindt snel de informatie die hij zoekt en zijn product of dienst wordt snel afgehandeld</b>	
2.1.1 - Samen met gebruikers de gebruikersvriendelijkheid van de e-diensten verbeteren	Door een niet goed werkende koppeling tussen twee applicaties is dit vertraagd. Er is inmiddels een nieuwe koppeling gebouwd. Dit punt wordt in 2020 opgepakt samen met introductie nieuwe website.
2.1.2 - Servicenormen over afhandeltijden vaststellen en hierop sturen met behulp van de nieuwe monitoringsystemen en actief communiceren	Voor veel producten hanteren we wettelijke termijnen van afhandeling. De afhandeltijden telefonie zijn opgesteld en worden gemonitord.
<b>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)</b>	
2.2.1 - De mogelijkheden om een product digitaal aan te vragen nog eenvoudiger maken door nieuwe mogelijkheden	Zie 2.1.1.

Prestatie-indicatoren	Realisatie 2018	Begroting 2019	Realisatie 2019
2.1.1 - % binnenkomende gesprekken KCC binnen 30 seconden beantwoord	67%	73%	68,3%
2.2.1 - E-mail binnen 5 werkdagen afgehandeld(via info@diemen.nl)	NB	70%	69%

### 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			
Indicator maatschappelijk effect	Realisatie 2018	Begroting 2019	Realisatie 2019
3.0 - Oordeel burgers over goed gemeentebestuur	NB	Geen meting 2019	Geen meting 2019

Activiteiten (Wat wilden we ervoor doen?)	Realisatie (Wat hebben we ervoor gedaan?)
<b>Subdoel 3.1 - Diemen is een krachtige speler in de regio</b>	
3.1.1 - Vertegenwoordiging in regionale besturen	Op basis van de verschillende regelingen is ook Diemen vertegenwoordigd in regionale besturen. Zo hebben we namens de AM-regio een plek in het MRA-overleg rond duurzaamheid en wonen. Tevens fungeert er in Duo+-verband en in de AM-regio een raadsledenplatform.
<b>Subdoel 3.2 - Competente ambtelijke en regionaal bewuste organisatie</b>	
3.2.1 - Uitvoeren van (strategisch) HRM-beleid met focus op competenties	Sinds 2015 wordt nadrukkelijk aandacht besteed aan de werkzaamheden van "ambtelijke regiehouders". Als basis wordt de nota Verbonden Partijen gehanteerd.
<b>Subdoel 3.3 - Doelmatige en doeltreffende vrijwillige samenwerkingsverbanden</b>	
3.3.1 - Onderzoeken welke taken we beter in samenwerking kunnen uitvoeren (onder andere in Duo + en AM- verband)	Wat betreft de samenwerking in Duo+ is er in het afgelopen jaar uitvoerig gekeken naar de dienstverleningsovereenkomsten, om zo tot heldere afspraken te komen. Er is tijd geïnvesteerd in het bij elkaar brengen van mensen, om zo de connecties tussen medewerkers in de verschillende organisaties te versterken. Dit blijkt constructief in het verder bouwen aan Duo+ als succesvolle uitvoeringsorganisatie.
3.3.2 - Controleren of we de doelen die we met de deelname nastreven, ook realiseren	Zie paragraaf Verbonden Partijen.
<b>Subdoel 3.4 - Doelmatige en doeltreffende verplichte samenwerkingsverbanden</b>	
3.4.1 - Onderzoeken welke taken we beter in samenwerking kunnen uitvoeren	In 2019 is de MRA-evaluatie uitgevoerd. Dit heeft geleid tot diverse acties, waaronder het opnieuw onder de loep nemen van de governance. Hierbij wordt ook gekeken naar de betrokkenheid van raden en hoe dit kan worden versterkt.
3.4.2 - Controleren of we de doelen die we met de deelname nastreven, ook realiseren	Zie paragraaf Verbonden Partijen.

### 4. Verbeterd imago van Diemen bij bedrijven en inwoners door citymarketing

Wat wilden we bereiken?	
Subdoelen	
4.1 - Bestaande bedrijven en inwoners herkennen en waarderen de positionering van Diemen	
4.2 - Nieuwe bedrijven en inwoners waarderen de positionering van Diemen	

Activiteiten (Wat wilden we ervoor doen?)	Realisatie (Wat hebben we ervoor gedaan?)
<b>Subdoel 4.1 - Bestaande bedrijven en inwoners herkennen en waarderen de positionering van Diemen</b>	
4.1.1 - Doorontwikkeling citymarketingnetwerk binnen Diemen	<p>Het partnernetwerk van Daarom Diemen heeft zich in 2019 verder uitgebreid en er zijn nieuwe contacten gelegd met bedrijven, culturele instellingen en initiatiefnemers van activiteiten.</p> <p>Bij de jaarlijkse netwerkbijeenkomst waren meer dan 85 belangstellenden aanwezig, afkomstig van bedrijven (evenals ZZP'ers), uit verenigingen, stichtingen, sport en cultuur.</p> <p>Tijdens deze bijeenkomst zijn ook nieuwe Initiatieven ontstaan zoals bijvoorbeeld de organisatie van een Literair café in theater de Omval, die vanuit Daarom Diemen financieel werd ondersteund. De Daarom Facebookpagina heeft inmiddels bijna 3700 volgers en presteert op het gebied van betrokkenheid en interactie uitzonderlijk goed ten opzichte van vergelijkbare gemeenten.</p> <p>Het aantal bezoekers die de website Daaromdiemen.nl hebben bezocht, is het afgelopen jaar ook toegenomen.</p>
4.1.2 - Stimuleren van het organiseren van bij de positionering passende evenementen	<p>Het Wereldfestival is inmiddels uitgegroeid tot een jaarlijks terugkerend evenement dat als tegenhanger van het Diemer Festijn en Loswalfestival een heel andere soort publiek trekt. Ook het Oranjefeest is een succesvolle toevoeging aan het evenementen aanbod. Het is gebleken dat veel Diemenaren nu op Koningsdag in Diemen blijven en niet naar Amsterdam gaan.</p> <p>Voor de Wensboomactie blijkt nog genoeg belangstelling te zijn dus is deze actie ook in 2019, is samenwerking met het winkelcentrum Diemerplein, georganiseerd.</p> <p>In het Rembrandt Jaar zijn er ook samen met partners activiteiten in dit thema georganiseerd.</p>
4.1.3 - Doorontwikkeling instrumentarium ter ondersteuning van de gekozen positionering	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Updaten website Daarom Diemen.</li> <li>• Oproep onder de Diemense samenleving voor een Daarom Diemen Challenge.</li> <li>• Organiseren van de DD Netwerkbijeenkomst in de Omval i.s.m. Theater de Omval.</li> <li>• Het markeren van het noordelijkste puntje van het groene Hart met een informatiebord over de omgeving en een picknicktafel i.s.m. afdeling Infra.</li> <li>• Lancering van de Daarom Diemen natuurwandeling i.s.m. Marissa Stoffers.</li> <li>• Gestart met het beter inzetten van Instagram.</li> <li>• De ontwikkeling van een Diemo voorleesboekje voor kinderen van 2-4 jaar. Deze wordt in 2020 opgenomen in het uitleenbestand van de OBA Diemen en verspreid bij de Kinderopvang.</li> <li>• Diemo broodtrommel spaaractie op de Diemermarkt i.s.m. de marktmeester.</li> <li>• Een derde uitgave van het Daarom Diemen Magazine.</li> <li>• Een Daarom Diemen kaart/kwartet spel i.s.m. Diemense fotografen.</li> <li>• Uitbreiding van Diemo merchandise voor kinderevenementen</li> </ul>
4.1.4 - Opstarten van overleg met evenementenorganisatoren en horeca-ondernemers	<p>Bij alle evenementen waarbij Daarom Diemen betrokken is, wordt een koppeling gemaakt met horeca-ondernemers. In overleg wordt bepaald of het evenement en de ondernemer elkaar kunnen versterken.</p>
<b>Subdoel 4.2 - Nieuwe bedrijven en inwoners waarderen de positionering van Diemen</b>	
4.2.1 - Aandacht voor werving nieuwe bedrijven en bewoners	<p>Er zijn inmiddels veel contacten met bestaande bedrijven en winkeliersverenigingen die in de Daarom Diemen Magazines uitvoerig uitgelicht worden evenals de diverse winkelcentra en markt.</p> <p>Werving nieuwe bedrijven zal in 2020-2021 een aandachtspunt zijn waarvoor interessante campagnes worden bedacht.</p> <p>Ook de welkomstenvelop voor nieuwe bewoners wordt jaarlijks ververs met informatie vanuit de gemeente, diverse partijen uit de samenleving en wat leuke Daarom Diemen gadgets.</p>

Activiteiten (Wat wilden we ervoor doen?)	Realisatie (Wat hebben we ervoor gedaan?)
4.2.2 - Doorontwikkeling instrumentarium ter ondersteuning van de gekozen positionering	Met onze facebook en website proberen we bewoners van buiten de gemeente te betrekken en interesseren voor hetgeen Diemen te bieden heeft. In 2020 zal dit verder worden doorontwikkeld. In 2019 is gestart om samen met de collega's van Economische Zaken social media campagnes en/of activiteiten te bedenken om bedrijven onder de aandacht te brengen. Dit zal in 2020 verder worden uitgewerkt. Hierbij kun je o.a. denken aan een promotiefilm voor het aantrekken van nieuwe bedrijven.

Prestatie-indicatoren	Realisatie 2018	Begroot 2019	Realisatie 2019
Algemeen - Waardering inwoners algemene gemeentelijke dienstverlening (verplicht)	6,9	7	Geen meting 2019
Algemeen - Waardering ondernemers algehele gemeentelijke dienstverlening (verplicht)	NB	6,8	Geen meting 2019
Algemeen - Apparaatskosten per inwoner (verplicht)	€ 290	€ 292	€ 294
Algemeen - Kosten externe inhuur per inwoner (verplicht)	€ 68	€ 69	€ 73
Algemeen - % overhead	80%	76%	77%

## Wat heeft het gekost?

Samen besturen	Rekening 2018	Begroting 2019 primitief	Begroting 2019 totaal	Rekening 2019	Budget resultaat 2019
Structurele lasten	-12.473	-12.698	-11.451	-11.609	-158
Structurele baten	2.279	1.931	530	612	82
Toevoegingen aan reserves	-90	-90	-90	-90	-
Onttrekkingen aan reserves	170	-	-	-	-
<b>Saldo Structureel</b>	<b>-10.114</b>	<b>-10.856</b>	<b>-11.011</b>	<b>-11.087</b>	<b>-76</b>
Incidentele lasten	-427	-145	-392	-1.130	-738
Incidentele baten	-	-	-	361	361
Toevoegingen aan reserves	-	-	-	-	-
Onttrekkingen aan reserves	170	-	240	240	-
<b>Saldo Incidenteel</b>	<b>-257</b>	<b>-145</b>	<b>-152</b>	<b>-529</b>	<b>-377</b>
<b>Saldo van de baten en lasten</b>	<b>-10.371</b>	<b>-11.001</b>	<b>-11.163</b>	<b>-11.616</b>	<b>-453</b>

### Lasten en baten

