

# Jaarstukken 2025

Versie: Ter bespreking auditcommissie en  
informatieve raad



## Belangrijke ontwikkelingen

### Dienstverlening

In 2025 hebben we de implementatiefase van het Kader voor Dienstverlening afgerond. Zo hebben we met de implementatie van de Kennisbank de informatiepositie van het Klantcontactcentrum verbeterd, is de gemeentelijke website overzichtelijker en toegankelijker gemaakt en kunnen inwoners veel aanvragen bij Burgerzaken inmiddels ook digitaal doen. De nieuwe telefooncentrale-software is in gebruik genomen en de eerste belgroepen zijn operationeel.

### Aanschaf OPENBurgerzaken

De eerste fase van OPENBurgerzaken is geïmplementeerd, waardoor er berichten automatisch met andere gemeenten worden uitgewisseld, internationale studenten een voorinlevering kunnen doen voor hun inschrijving, en er gegevens worden uitgewisseld met de GGD. In 2026 wordt de 2e fase geïmplementeerd. De kosten waren zoals begroot.

### Dienstverlening Duo+

Duo+ voert voor ons de taken op het gebied van bedrijfsvoering uit. De volgende taken zijn bij Duo+ ondergebracht:

- Personeel en organisatie
- Informatisering en automatisering
- Post en archief
- Juridische zaken
- Financiële administratie en advisering
- Informatieveiligheid
- Inkoop en aanbesteding
- Vebijzonderde interne controle

In 2025 zijn de taken op het gebied van communicatie teruggebracht naar Diemen.

Voor de dienstverlening van Duo+ betaalt Diemen een bijdrage. Nieuwe ontwikkelingen geeft Duo+ aan zodat we deze mee kunnen nemen in onze kadernota en begroting. In 2025 is invulling gegeven aan onderstaande nieuwe ontwikkelingen.

Nieuwe ontwikkelingen	
Versterken werving en selectie	50
Aanschaf en implementatie applicatie schuldhulpverlening en omgevingswet	85
Uitbreiden formatie interne servicedesk (Topdesk)	35
Maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen	20
<b>Totaal nieuwe ontwikkelingen</b>	<b>195</b>

Voor de inhoudelijke toelichting op de dienstverlening van Duo+ verwijzen we u naar de paragraaf Bedrijfsvoering, "Samenwerking Duo+".

### Ontwikkelingen participatie

Uit de Burgerpeiling (Waar staat je gemeente?) bleek dat de gemeente Diemen in totaal goed blijft scoren. Veel scores voor Diemen liggen licht boven het gemiddelde in Nederland en hoger of gelijk aan de vorige peiling. Opvallend zijn de hoge score op vertrouwen en de verbetering op het gebied van dienstverlening. In 2025 is het inwonerspanel geëvalueerd. De inzet van dit participatiemiddel was succesvol. Daarom gaan we structureel door met het inzetten van het inwonerspanel als onderdeel van de participatiemix. Duidelijke Taal heeft