

# 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

een stevige basis in de hele organisatie. In 2025 hielden we een succesvolle brievenactie, waarbij inwoners onze brieven beoordeelden op begrijpelijkheid.

### **Viering Diemen 800 jaar**

In 2025 is Stichting Diemen 800 opgericht voor uitvoering van Programmaplan Diemen 800. Door en voor Diemen is hierbij het uitgangspunt; de slogan is "Wij zijn jarig".

De stichting heeft een fonds opgezet waar inwoners, organisatie en ondernemers ondersteuning kunnen krijgen voor een eigen initiatief of activiteit in het kader van Diemen 800. In 2025 zijn twee rondes geweest waar aanvragen konden worden gedaan. Gedurende het jaar zijn er verschillende campagnes geweest om de inwoners en organisaties bewust te maken van de viering; zowel via de lokale media, posters, flyers, activiteiten op oa de markt en informatiebijeenkomsten. De stichting heeft vele initiatieven aangejaagd door mee te denken, te informeren, te activeren en verschillende inwoners aan elkaar te koppelen. Het aantal initiatieven dat werd ingediend is groot en ook heel divers en vanuit alle wijken en doelgroepen. De stichting is belast met de uitvoering van het openingsfeest en de afsluiting van het jubileum. Voor het openingsfeest zijn in 2025 de voorbereidingen getroffen voor een veilig en gezellig evenement voor alle inwoners. De technische productie is opgezet en het vergunningstraject gestart. Er komt een programmering voor jong en oud in samenwerking met Diemense ondernemingen en organisaties. Uitvoering is op 29 maart 2026.

Er zijn voorbereidingen getroffen voor een aantal grotere activiteiten, naast het openingsfeest. Hierin werkt de Stichting samen met onder andere de gemeente, ondernemers en maatschappelijke instellingen. Bijvoorbeeld voor de realisatie van twee grote muurschilderingen, een project met alle zeven basisscholen in Diemen wat zal resulteren in een Super Kinderparade en een speciaal jongerenevenement. De stichting werkt aan werving van gelden vanuit fondsen en sponsoring en de bewustwording over het 800-jarige jubileum in het dorp in 2026.

### **Datagedreven werken**

In 2025 is het programma Datagedreven Werken (DGW) herijkt en is gekozen voor een scenario dat inzet op verdere professionalisering. Het grootste project 'Professionalisering datafundament en -cluster', richt zich op het opbouwen van een robuust datafundament en het versterken van kennis en capaciteit; hiervoor is in de tweede helft van 2025 een aanbesteding gestart die begin 2026 is afgerond. Daarnaast zijn in 2025 nieuwe dataproducten ontwikkeld en opgeleverd, waaronder dashboards voor Wmo, Minimaregelingen en Woo (eerste versie), en zijn diverse andere producten in ontwikkeling, zoals het Dashboard Inburgering (testfase), de Woonmonitor (testfase), het Dashboard Duurzaamheid, het Dynamisch Ondermijningsbeeld, het Dashboard Openbare Ruimte en het Dashboard Minimaregelingen – Budgetuitnutting.

### **Informatiehuishouding op orde**

Digitaal werken en archiveren is een wettelijke verplichting. Om hier aan te kunnen voldoen moet de informatiehuishouding van de gemeente op orde zijn. Wij hebben besloten om dit samen met de andere DUO-organisaties programmatisch aan te pakken. In 2025 is gestart met het programmaplan en is het programma onderverdeeld in projecten. Eén van de projecten in 2025 is het inrichten van een publicatieplatform. Als gevolg van de Wet open overheid (Woo) zijn we wettelijk verplicht tot proactieve openbaarmaking van informatie.

### **Noord-Hollandse Norm Weerbare Overheid**

Gemeenten, Regionale Informatie en Expertisecentra (RIEC) en de provincie Noord-Holland hebben in 2024 de Noord-Hollandse Provinciale Norm Weerbare Overheid ontwikkeld. Het