

Jaarstukken 2025

Versie: Ter bespreking auditcommissie en
informatieve raad



Wat hebben we bereikt en wat hebben we ervoor gedaan?

1. Samenwerkingsgerichte, verbindende en communicatieve bestuursstijl

Wat wilden we bereiken?
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

Activiteiten (Wat wilden we ervoor doen?)	Realisatie (Wat hebben we ervoor gedaan?)
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	Op basis van de kaders voor participatie en communicatie wordt participatie gestructureerd opgepakt. Bij projecten in de openbare ruimte is een participatieplan opgesteld. Ook bij diverse beleidsontwikkelingen is participatie opgenomen. In alle college- en raadsvoorstellen is er voor participatie een aparte paragraaf opgenomen die ingevuld moet worden.
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	Inwoners worden duidelijk, transparant en tijdig geïnformeerd over besluiten die hen raken. Dat gebeurt in bewonersbrieven, bewonersbijeenkomsten, berichten op de website van de gemeente en/of op de gemeentepagina in het lokale huis-aan-huisblad. Ook worden vaak persberichten verzonden aan de (lokale) media en zetten we sociale media in om inwoners te informeren. Besluiten van het college van B en W en Informatie van het College worden wekelijks openbaar gemaakt. Iedere week is er een inloopspreekuur van het bestuur waar inwoners zonder afspraak langs kunnen komen.
Subdoel 1.3 - Vergroot eigen initiatief en verantwoordelijkheid voor de leefomgeving door (groepen van) bewoners	
1.3.1 - Proactief communiceren over bewonersinitiatieven	Er is in Diemer Info een artikel geplaatst waarin een initiatief in de spotlight staat, met een toelichting op het proces. Daarnaast is op de website <i>Daarom Diemen</i> ruimte vrijgemaakt om inwonersinitiatieven uit te lichten ter inspiratie voor andere bewoners. Tijdens de gemeentedag in september zijn de bewonersinitiatieven gepromoot in het gemeentehuis. Ook is er een flyer in het Nederlands en Engels verspreid op diverse locaties. De initiatievencoördinator is wekelijks aanwezig in buurthuizen, op evenementen, bij studentengemeenschappen en onderhoudt contact met de communitybuilder van SWD.
1.3.2 - Wijkcoördinatoren ondersteunen en faciliteren bewonersinitiatieven	Zie 1.4.2
1.3.3 - Samenwerking met SWD versterken door ze te betrekken bij bewonersinitiatieven	Er is een nauwe en structurele samenwerking met SWD, met name met de community builder actief op de Rode Kruislaan en rondom de Beukenhorst. Enerzijds verwijst de community builder buurtbewoners door naar de initiatievencoördinator, anderzijds wordt er via het netwerk van de community builder gekeken of andere inwoners kunnen aanhaken bij initiatieven in wording.
1.3.4 - Ruimer aanbieden van laagdrempelige digitale communicatiemiddelen (social media of specifieke project sites)	Het gebruik van laagdrempelige digitale communicatiemiddelen wordt verder uitgebreid. De inzet van sociale media in het gericht bereiken van diverse gemeenschappen in Diemen is iets waar steeds meer gebruik van wordt gemaakt. Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van digitale enquêtes en worden inwoners betrokken via het inwonerspanel.
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	Het overzicht van inwonersinitiatieven en eventuele samenwerking met SWD wordt bijgehouden door de initiatievencoördinator. Daarbij wordt vermeld welke bewoners als contactpersoon fungeren, en optioneel welke andere bewoners er nog meer bij betrokken zijn.
1.4.2 - Ondersteunen van wijkcoördinatoren en faciliteren van bewonersinitiatieven	Wijkcoördinatoren zijn niet meer actief, sinds 2023 is er een initiatievencoördinator aangesteld.

Prestatie-indicatoren	Realisatie 2024	Begroot 2025	Realisatie 2025
1.1.1 - % gegrond verklaarde bezwaarschriften n.a.v. formele behandeling	1 %	15%	1%
1.1.2 - % ingetrokken bezwaarschriften n.a.v. informele behandeling/mediation	20%	85%	13%

2. Burger is tevreden over dienstverlening die zelfredzaamheid ondersteunt

Wat wilden we bereiken?			
Subdoelen			
2.1 - De inwoner 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 inwoner worden snel afgehandeld			
Indicator maatschappelijk effect	Realisatie 2024	Begroting 2025	Realisatie 2025
2.1 - Tevredenheid burger over de dienstverlening	NB	7.0	7,3
2.2 - Aantal ontvankelijke klachten over gemeentelijke dienstverlening	84 ³³	70	n.n.b.

Activiteiten (Wat wilden we ervoor doen?)	Realisatie (Wat hebben we ervoor gedaan?)
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	Er is een koppeling tussen Burgerzaken en de GGD gerealiseerd. Berichten van en naar andere gemeenten kunnen nu automatisch worden verwerkt. Er is een online kaart met de parkeerzones en tarieven in Diemen. In de zomer van 2025 is de nieuwe digitale sociale kaart www.samendiemen.nl gelanceerd. Hierop kunnen inwoners het aanbod aan zorg en ondersteuning vinden.
2.1.2 - Servicenormen over afhandeltijden vaststellen en hierop sturen met behulp van de nieuwe monitoringsystemen en actief communiceren	Deze zijn te vinden op de website. In het kader van het project Dienstverlening zullen de servicenormen worden verduidelijkt, aangevuld en actueel gemaakt.
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	Internationale studenten kunnen online hun inschrijving voorbereiden en gegevens uploaden.

Prestatie-indicatoren	Realisatie 2024	Begroot 2025	Realisatie 2025
Subdoel 2.3 - % binnenkomende gesprekken KCC binnen 30 seconden beantwoord	78,9%	70-80%	83%

³³ Meer informatie is terug te vinden in het Jaarverslag Klachtafhandeling 2025 (2^e kwartaal 2026)

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

Activiteiten (Wat wilden we ervoor doen?)	Realisatie (Wat hebben we ervoor gedaan?)
Subdoel 3.1 - Diemen is een krachtige speler in de regio	
3.1.1 - Vertegenwoordiging in regionale besturen	Het college van B&W van de gemeente Diemen vertegenwoordigt Diemen en/of de Amstelland-gemeenten in regionale besturen. Vaker zien we dat de vertegenwoordiging door de grotere gemeenten op zich wordt genomen, zoals Amstelveen, Amsterdam, Haarlemmermeer en Zaanstad. We maken een scherpe afweging tussen invloed uitoefenen en de capaciteit die we hebben.
Subdoel 3.2 - Competente ambtelijke en regionaal bewuste organisatie	
3.2.1 - Uitvoeren van (strategisch) HRM-beleid met focus op competenties	In 2025 hebben we samen met de DUO-organisaties voorbereidingen getroffen voor één arbeidsmarktbeleid. Gegeven de veranderde arbeidsmarkt, vergrijzing, digitalisering en de maatschappelijke opgaven vragen we andere competenties van onze mensen dan 15 jaar geleden. Diemen heeft daarnaast zelf voorbereidingen getroffen voor een specifiek opleiding- & ontwikkelbeleid. Dit moet in 2026 worden vastgesteld.
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)	In 2023 begonnen we aan een analyse over de regionale positie Diemen. De conclusies en aanbevelingen volgden in 2024. We beoordelen vanuit de inhoud of we voor het bereiken van onze ambities moeten samenwerken binnen de regio. Voor veel van ambities hebben we ook de regio nodig. De afweging en samenwerking verloopt over het algemeen heel goed. In 2026 evalueren we de GR Duo+ en daarmee ook de meerwaarde van samenwerking en de manier waarop we taken hebben ondergebracht. In de AM-regio werken we samen op veel terreinen. 1x per 4 jaar herijken we dit en inventariseren we of er nieuwe of andere thema's zijn waarop samenwerking meerwaarde kan bieden.
3.3.2 - Controleren of we de doelen die we met de deelname nastreven, ook realiseren	We maken een scherpe en kritische afweging tussen invloed uitoefenen en de capaciteit die we hebben. Het realiseren van de doelen staat zeer centraal bij onze inzet.
Subdoel 3.4 - Doelmatige en doeltreffende verplichte samenwerkingsverbanden	
3.4.1 - Onderzoeken welke taken we beter in samenwerking kunnen uitvoeren	Zie antwoord 3.3.1
3.4.2 - Controleren of we de doelen die we met de deelname nastreven, ook realiseren	We maken een scherpe en kritische afweging tussen invloed uitoefenen en de capaciteit die we hebben. Het realiseren van de doelen staat zeer centraal bij onze inzet.

Wat heeft het gekost?

Samen besturen	Rekening 2024	Begroting 2025 primitief	Begroting 2025 totaal	Rekening 2025	Budget resultaat 2025
Structurele lasten	-18.765	-18.563	-18.571	-18.563	8
Structurele baten	1.261	706	1.203	1.389	186
Toevoegingen aan reserves	-90	-90	-90	-474	-384
Onttrekkingen aan reserves	844	610	870	1.778	908
Saldo Structureel	-16.750	-17.337	-16.588	-15.870	718
Incidentele lasten	321	-925	-1.374	-1.261	113
Incidentele baten		-	15	-	-15
Toevoegingen aan reserves		-	-	-	-
Onttrekkingen aan reserves	-282	-305	-435	-399	36
Saldo Incidenteel	39	-1.230	-1.794	-1.660	134
Saldo van de baten en lasten	-16.711	-18.567	-18.382	-17.530	852

Lasten en baten

