

Programmabegroting 2022

15-11-2021

Samen besturen

Portefeuillehouder: E. Boog

Concerndirecteur: M.R.A. Cornelissen & M. Pronk

Visie / strategisch doel

De kracht van Diemen is dat het een samenleving is met een schaal waarop mensen dichtbij elkaar zijn en nauw bij elkaar betrokken zijn. De gemeente wil daarin op een geloofwaardige manier ondersteunen en versterken en open en communicatief optreden. Ook wil de gemeente verbinding onderling bevorderen.

De gemeente kiest er voor om de betrokkenheid van meer bewoners en organisaties bij het gemeentelijk beleid te vergroten. Meer dialoog met inwoners en organisaties betekent immers ook meer invalshoeken en een bredere bestuurlijke afweging. Ook in het coalitieakkoord "Duurzaam Samenleven" wordt dit benadrukt en op velerlei terreinen invulling gegeven. Inwoners en ondernemers van Diemen plukken hier al de vruchten van. De ambities op dat gebied zijn stevig verankerd in een vastgesteld beleidsplan ten aanzien van participatie, initiatief en communicatie. De coronacrisis heeft op het gebied van participatie voor nieuwe uitdagingen gezorgd. Met inzet van een breed scala van digitale en fysieke mogelijkheden (met beperkingen) hebben we hieraan een goede invulling kunnen geven, waardoor belangrijke beleidsbeslissingen toch volwaardig konden en kunnen worden genomen. Hopelijk zal de focus zich weer meer kunnen richten op inzet van fysieke middelen. We zullen in 2022 meer duidelijkheid geven hoe we een andere invulling kunnen geven aan het wijkgericht werken

We willen de kwaliteit van dienstverlening steeds beter afstemmen op de wens van de burger. We gaan daartoe in 2022 op het punt van dienstverlening extra inzetten en zoeken hier de combinatie met communicatie en participatie.

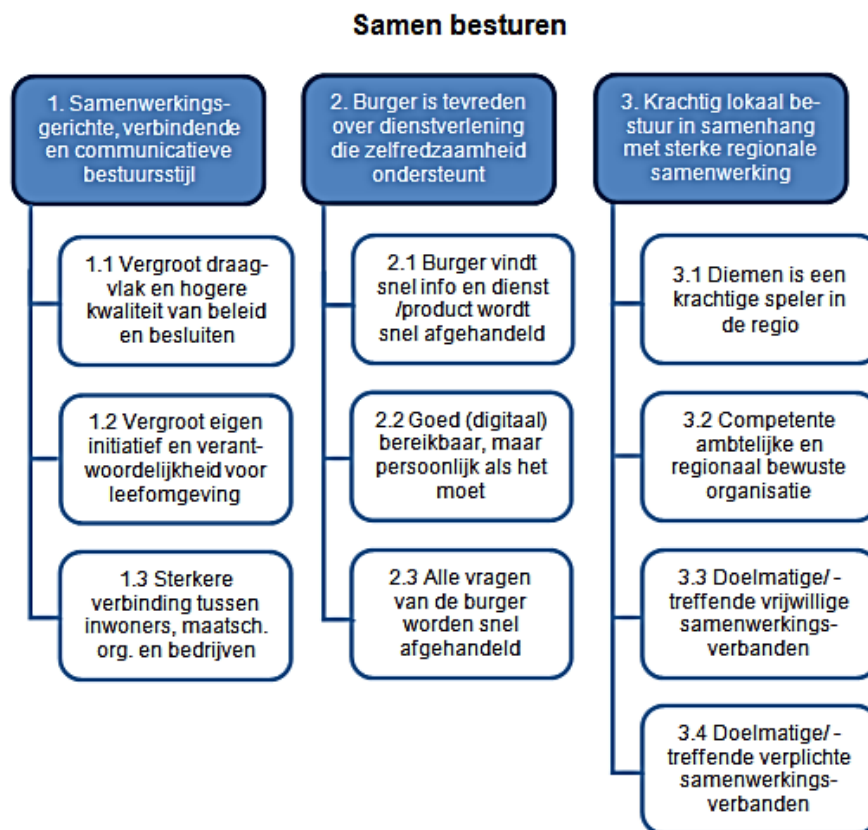
Bij het beheer van de openbare ruimte vragen we bestaande netwerken zich in te zetten voor meer verbinding binnen de samenleving en willen we gebruik maken van hun kennis.

De gemeente kan deze visie niet alleen realiseren en doet dat in samenwerking met maatschappelijke partners en met gemeenten in de regio, waarbij de Duo+-gemeenten de voorkeurspartner zijn. Doel van versterking van samenwerking binnen de regio en van een krachtige rol van gemeente Diemen hierin is een krachtig en toekomstbestendig lokaal bestuur.

Om bovenstaande ontwikkelingen goed te organiseren wordt door de (nieuwe) directie uitvoering gegeven aan het ontwikkeltraject Diemen '22. In 2021 is de directie gevormd met een algemeen directeur/gemeentesecretaris (eerst op interim-basis), twee concerndirecteuren en een programmadirecteur en zijn teamleiders aangesteld en in stelling gebracht om deze beweging tot een succes te maken. Met de acties/projecten die integraal onderdeel uitmaken van het programma Diemen '22, zorgen we er voor dat de organisatie nog beter aansluit op de wensen van de samenleving, bestuur en medewerkers. Diemen '22 vraagt actie van alle medewerkers. De nieuw opgestelde visie op de organisatie en de daarbij behorende kernwaarden, sluiten (uiteeraard) goed aan bij de actuele uitdagingen waarvoor we nu staan: "*Het beste voor Diemen. Op onze eigen manier*". In 2021 is proef gedraaid met het opstellen van dynamische teamplannen, zodat we in 2022 in staat zijn om deze teamplannen als strategisch instrument in te zetten. Daarmee zijn we beter in staat om verwachtingen (van college, raad en vanuit de samenleving) te managen. Daarnaast is er

veel aandacht en ruimte voor competentie-ontwikkeling van alle medewerkers. Competenties als samenwerken en bestuurlijke sensitiviteit zijn hierbij belangrijk, maar ook trainingen in digitalisering en dienstverlening behoren tot de acties.

Doelstellingen in één oogopslag



Kaderstellende beleidsnota's

- Beleidsnota Burgerparticipatie in Diemen; beleidsnota over het betrekken van burgers bij beleids- en besluitvorming, april 2013;
- Dienstverleningsvisie 2020;
- Duurzaam samenleven, coalitieakkoord 2018-2022;
- Gelaagd regionaal samenwerken: onze basis voor regionale samenwerking 2015;
- Raamnotitie personeelbeleid en daaraan voorafgaande en afgeleide beleidsnotities en personeelinstrumenten, samengevat in de DVA TPO 2011;
- Strategisch Communicatieplan 2009;
- Strategisch gemeentebreed informatieveiligheidsbeleid 2020;
- Visie Diemen doen we samen 2017.

Structurele gevolgen Jaarstukken 2020

Binnen dit programma zijn er geen structurele gevolgen Jaarstukken 2020.

Autonome ontwikkelingen

Binnen dit programma zijn er geen nieuwe ontwikkelingen.

Informatieveiligheid

De informatieveiligheidsorganisatie binnen Duo+ bedient de vier DUO-organisaties. Hieronder vallen de Chief Information Security Officer (CISO), de Functionaris Gegevensbescherming (FG) en de Privacy officer. Deze zijn allen ondergebracht bij de Staf van Duo+.

Deze veiligheidsorganisatie overziet de maatregelen die nodig zijn om te voldoen aan de eisen van privacy en informatieveiligheid. De implementatie van deze maatregelen vindt in de lijn plaats. Dit vergt dus ook extra inzet van de teams binnen de Duo+ en Diemense organisatie. Een deel van deze werkzaamheden heeft een incidenteel karakter. Het actueel houden van bijvoorbeeld de verwerkersovereenkomst betreft structurele werkzaamheden. Om zowel binnen Duo+ als binnen Diemen de informatieveiligheid te kunnen blijven invullen stellen wij voor incidenteel € 50.000 budget op te nemen in 2022 en € 50.000 te reserveren voor de extra structurele werkzaamheden.

Duo+

Implementatie Informatie- en communicatietechnologie (ICT)-pakketten

Voorheen werden de implementatiekosten van te vervangen of nieuw aan te schaffen ICT-pakketten meegenomen in de investeringskosten. Doordat dergelijk implementaties nu voor vier DUO-organisaties uitgevoerd moeten worden lopen de kosten dermate op dat deze niet meer als onderdeel van een investeringsbudget mogen worden gezien. Deze kosten dienen apart verantwoord te worden. Dit leidt tot een structureel budget voor implementatiekosten. Berekend is dat budget jaarlijks € 100.000 bedraagt. Het Diemense deel is dan € 40.000.

Trainees

Binnen meerdere DUO-gemeenten wordt gebruikt gemaakt van trainees. Op deze wijze kan een organisatie van onderuit ontwikkelen en voorzien in zijn toekomstige personele behoefte. Duo+ heeft geen middelen om hier invulling aan te geven terwijl juist de behoefte groot is om de continuïteit van dienstverlening ook op termijn goed te kunnen blijven faciliteren. In deze begroting is deze behoefte ook neergelegd voor de Duo+ organisatie. Om een start te maken wordt ingezet op één trainee met een specifieke opdracht waarna geëvalueerd zal worden. De kosten, inclusief opleiding zijn voor 2022 € 65.000. Voor Diemen is dit € 25.000.

Nieuwe ontwikkelingen

Uitbreiding capaciteit/formatie

Diemen '22

In juni zijn alle vacatures als gevolg van Diemen '22 ingevuld. Niet alle functies konden ingevuld worden vanuit de bestaande directieleden en teamleiders. Dit heeft tot gevolg dat deels tijdelijk extra formatiebudget nodig is (functie gemeentesecretaris € 140.000) en deels structureel (functie teamleider € 105.000).

In het kader van Diemen '22 is er tot de zomer van 2022 nog een vacature voor de functie van teamleider voor Burgerzaken en Klant Contact Centrum. Voorlopig is besloten om tijdelijk een extra functie van kwaliteitsmanager in te stellen om de basis op orde te

brengen. Daarnaast is het nodig om minimaal 1 jaar een interim-teamleider aan te stellen. Uitgangspunt is deze kosten in eerste instantie te dekken uit de vrijvallende budgetten van vacante functies.

De interim teamleider zal de knelpunten en doorgroei van het team Burgerzaken en Klant Contact Centrum in beeld brengen. Eventuele gevolgen daarvan nemen we mee in de Kadernota 2023.

De directie heeft de teamplannen voor 2021 beoordeeld. Uit deze beoordeling kwamen bij verschillende teams kleine capaciteitverschillen tot uiting. Aangezien deze verschillen veelal berusten op toezeggingen uit het verleden is besloten deze verschillen eenmalig recht te trekken. Totaal komt dit voor de 14 teams uit op 1,69 fte, dat levert een structureel nadeel op van € 130.000.

Ondersteuning (Programma) Dienstverlening, Participatie en Communicatie

In de afgelopen jaren zetten we als gemeente stappen in het contact met inwoners, de vormgeving hiervan en in de wijze waarop we ons als bestuur en ook ambtelijke organisatie opstellen in dit samenspel. Dit deden we op basis van de nota 'Diemen doen we Samen' en onder andere aan de hand van Koers op Initiatief. We leerden in de praktijk met een zogenoemde 'koplopergroep participatie', met nieuwe vormen van participatie, met digitale vormen die werden opgeroepen door de coronamaatregelen. Ook de raad zette en zet zich op het gebied van participatie in via de werkgroep meervoudige democratie en met het programma Politiek Actief in Diemen. Er lopen momenteel meerdere concrete trajecten die bijdragen aan de doorontwikkeling van de manier waarop we ons als overheid opstellen richting inwoners. Door op allerlei manieren in gesprek te gaan met inwoners, bedrijven en instellingen doen we ervaringen op en leren we. De resultaten moeten samenkomen in een ambitiedocument op het gebied van dienstverlening, participatie en communicatie, met daaronder een uitwerking in een dienstverleningskader, een participatiekader en een communicatiekader. Het ambitiedocument en de onderliggende kaders voor participatie en communicatie worden in 2021 in concept aan de werkgroep meervoudige democratie en de raad voorgelegd en vervolgens ter besluitvorming aangeboden. Met de ambities zetten we een nieuwe stip op de horizon. Met de kaders geven we concrete invulling op de drie genoemde terreinen. We willen vervolgens ook concrete stappen zetten op dit terrein en adequaat invulling geven aan het samenspel met de samenleving. Daarvoor kiezen we een programmatische aanpak. Belangrijke actuele maatschappelijke ontwikkelingen krijgen een plaats in dit programma, denk aan de verbetering van digitale toegankelijkheid, steeds snellere informatie-uitwisseling en de wens tot een meer transparante overheid.

In de Kadernota gaven we nog aan formatie aan te vragen voor een beleidsadviseur dienstverlening. Hoofdtak zou het opstellen en implementeren van alleen de dienstverleningsvisie zijn. Met enige taakverschuivingen ligt nu de behoefte met name bij ondersteuning voor het programmateam en voor het team communicatie voor de jaren 2022 en 2023. Zo organiseren we ruimte voor het opstellen van het dienstverleningskader en voor goede en vlotte implementatie van de ambities en de onderliggende kaders met betrekking tot dienstverlening, participatie en communicatie.

Audits website

Voor de verbetering van de digitale toegankelijkheid van de gemeente Diemen is budget nodig. Enerzijds moet er opvolging gegeven worden op de audit van 2020 waarin nog veel verbeterpunten staan. Anderzijds is er budget nodig voor de jaarlijkse gebruikerstest van de website. Tot slot is de kans groot dat er vanaf 2023 meer capaciteit nodig is doordat het gebruik van de website en andere sociale media kanalen omhoog gaat.

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 2019	Werkelijk 2020	Begroot 2021	Begroot 2022
2.1 - Tevredenheid burger over de dienstverlening binnen de gemeente	geen meting in 2019	7,0	7,0	7,0
2.2 - Aantal klachten over gemeentelijke dienstverlening	52	NB	50	50

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 2019	Werkelijk 2020	Begroot 2021	Begroot 2022
1.1.1 - % gegrond verklaarde bezwaarschriften n.a.v. formele behandeling	8%	15,1%	15%	15%
1.1.2 - % ingetrokken bezwaarschriften n.a.v. informele behandeling/ mediation	75%	68,8%	90%	75%
1.3.1 - % vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd (verplicht)	Geen meting 2019	49,0% ²⁸	40%	50%

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 2019	Werkelijk 2020	Begroot 2021	Begroot 2022
2.1.1 - % binnenkomende gesprekken KCC binnen 30 seconden beantwoord	68,3%	73,8%	80%	80%
2.2.1 - % E-mail binnen 5 werkdagen afgehandeld(via info@diemen.nl)	69%	NB	70%	70%

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

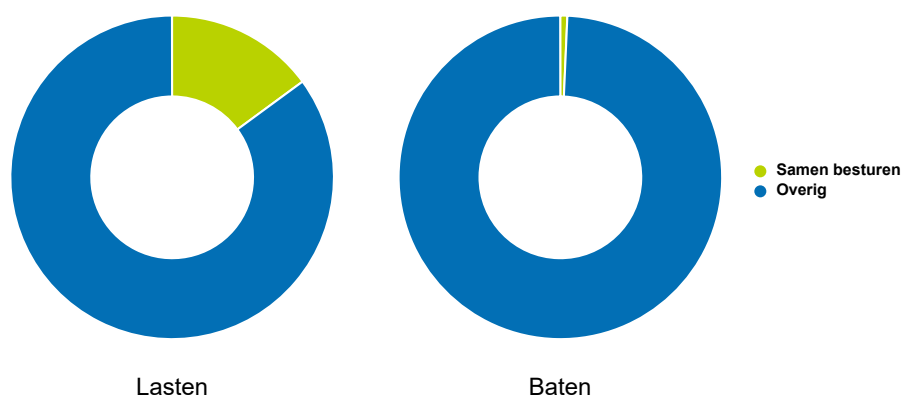
Prestatie-indicatoren	Werkelijk 2019	Werkelijk 2020	Begroot 2021	Begroot 2022
Algemeen - Waardering inwoners algemene gemeentelijke dienstverlening (verplicht)	Geen meting 2019	7,0	7,0	7,0
Algemeen - Waardering ondernemers algehele gemeentelijke dienstverlening (verplicht) ²⁹	Geen meting 2019	7,4	7,0	7,0
Algemeen - Apparaatskosten per inwoner (verplicht)	€ 279	€ 330	€ 393	€ 409
Algemeen - Kosten externe inhuur per inwoner (verplicht)	€ 73	€ 82	€ 75	€ 80
Algemeen - % overhead	77%	84%	86%	82%

²⁸ Landelijk gemiddelde is 33,0%

²⁹ landelijke gemiddelde is 6,9

Wat mag het kosten?

Samen besturen	2022	2023	2024	2025
Structurele lasten	-14.105	-14.680	-15.074	-14.985
Structurele baten	461	461	461	461
Toevoegingen aan reserves	-90	-90	-90	-90
Onttrekkingen aan reserves	-	-	-	-
Saldo structureel	-13.734	-14.309	-14.703	-14.614
Incidentele lasten	-555	-280	-60	-60
Incidentele baten	-	-	-	-
Toevoegingen aan reserves	-	-	-	-
Onttrekkingen aan reserves	225	-	-	-
Saldo incidenteel	-330	-280	-60	-60
Saldo van baten en lasten	-14.064	-14.589	-14.763	-14.674



Uitsplitsing Baten en lasten volgens het BBV

Volgens het BBV artikel 17 b. dienen er een aantal baten en lasten specifiek inzichtelijk gemaakt worden. Dit zijn de onderdelen: de geraamde algemene dekkingsmiddelen, de geraamde kosten van de overhead, het geraamde bedrag van de heffing voor de vennootschapsbelasting en het geraamde bedrag voor onvoorzien.

In artikel 8 punt 5 is beschreven welke posten onder de algemene dekkingsmiddelen vallen. Dit zijn: Lokale heffingen waarvan de besteding niet gebonden is, algemene uitkeringen, dividend, saldo van de financieringsfunctie en de overige algemene dekkingsmiddelen.

Binnen het programma 'Samen besturen' is de post overhead begroot en daarom worden de overheadkosten hier inzichtelijk gemaakt.

Overhead

Overhead	2022	2023	2024	2025
Lasten	-11.922	-12.040	-12.141	-11.952
Baten	69	69	69	69
Saldo van baten en lasten	-11.853	-11.970	-12.071	-11.882

Toelichting wat mag het kosten

Fluctuaties meerjarenperspectief

De stijging van de lasten wordt veroorzaakt doordat wij in de begroting rekening hebben gehouden met extra kosten (stelposten) als gevolg van de groei van Diemen. De toename van het aantal inwoners leidt bijvoorbeeld tot hogere bijdragen aan gemeenschappelijke regelingen. Ook de omvang van de ambtelijke organisatie wordt groter.

In juni zijn alle vacatures als gevolg van Diemen '22 ingevuld. Niet alle functies konden ingevuld worden vanuit de bestaande directieleden en teamleiders. Dit heeft tot gevolg dat deels tijdelijk extra formatiebudget nodig is.

Voor ondersteuning voor het (Programma) Dienstverlening, Participatie en het Communicatieonderdeel is incidenteel € 80.000 begroot voor 2022 en 2023.

Nieuw beleid

Nieuw beleid	2022	2023	2024	2025
Audits website	-10	-10	-10	-10
Uitbreiding capaciteit/formatie:				
- Communicatie, participatie en dienstverlening (1,0 fte)	-80	-80	-	-
- Interim Teamleider Burgerzaken en Klant Contact Centrum	-	-	-	-
Totaal nieuw beleid	-90	-90	-10	-10

Meerjareninvesteringsplan

Omschrijving	Investeringsbedrag					
	2022	2023	2024	2025	Totaal	Afschrijving per jaar
# Bouwkundige en interieur aanpassingen gemeentehuis	500	-	-	-	500	20
Vervangen meubilair gemeentehuis	500	-	-	-	500	33
Vervangen dakbedekking ambtswoning Venserkade	45	-	-	-	45	2
Vervangen koelmachine, inclusief regeling gemeentehuis	200	-	-	-	200	20
Vervangen brandmeldcentrale gemeentehuis	90	-	-	-	90	6
Digitale verkiezingsborden	45	-	-	-	45	5
Vervangen Mercedes wagen nummer 29 gebouwdienst	-	80	-	-	80	16
Vervangen diverse elementen installaties gemeentehuis	-	330	-	-	330	17
Vervangen radiatoren en convectoren gemeentehuis	-	210	-	-	210	11

Omschrijving	Investeringsbedrag					
	2022	2023	2024	2025	Totaal	Afschrijving per jaar
Vervangen verwarming in elektrische warmtepompen gemeentewerf	-	200	-	-	200	10
Gevelisolatie gebouw B, C en D gemeentewerf	-	-	40	-	40	2
Plaatsen zonnepanelen Voedselbank	-	-	20	-	20	1
Overlagen, isoleren en plaatsen zonnepanelen dak gemeentehuis	-	-	-	220	220	11
Vervangen airco's gemeentehuis	-	-	-	60	60	6

dit investeringsbudget wordt middels een aparte raadsvoordracht toegekend

Nieuw/gewijzigde investeringen

Investing	Jaar	Wijziging	Krediet
Digitale verkiezingsborden	2022	Nieuw	45.000
Vervanging koelmachine, inclusief regeling gemeentehuis	2022	Nieuw	200.000
Vervangen brandmeldcentrale gemeentehuis	2022	Nieuw	90.000
Vervanging verwarming in elektrische warmtepompen gemeentewerf	2023	Nieuw	200.000
Vervangen diverse elementen installaties gemeentehuis	2023	Nieuw	330.000
Vervangen radiatoren en convectoren gemeentehuis	2023	Nieuw	210.000
Gevelisolatie gebouw B, C en D gemeentewerf	2024	Nieuw	40.000
Plaatsen zonnepanelen Voedselbank	2024	Nieuw	20.000
Overlagen, isoleren en plaatsen zonnepanelen dak gemeentehuis	2024	Nieuw	220.000
Vervangen airco's gemeentehuis	2024	Nieuw	60.000

Digitale verkiezingsborden

In de evaluatie van de verkiezingen 2021 is besproken dat de verkiezingsborden vervangen moeten worden. Bij voorkeur door digitale verkiezingsborden. De besluitvorming hiervoor zal nog plaats vinden. In de kadernota 2022 is alvast een (geschat) investeringsbudget opgenomen.

Investerings Gebouwen conform Meerjaren onderhoudsplan (MJOP) 2021-2029

In maart is de nieuwe MJOP 2021-2029 voor de gemeentelijke gebouwen in de gemeenteraad vastgesteld. Het meerjaren onderhoudsplan 2017-2025 diende geactualiseerd te worden. In de MJOP 2021-2029 is duurzaamheid vanuit de Duurzaamheidsvisie en de doelstelling 2030 klimaat neutrale (en daarmee zoveel mogelijk aardgas loze) gemeentelijke organisatie geïntegreerd. Bij vervanging wordt circulariteit, energiebesparing en gasloos meegenomen in het vervangingstraject. Naar aanleiding van dit besluit zijn er diverse investeringen toegevoegd aan deze Kadernota 2022. De nieuwe investeringen (2021-2025) met betrekking tot Samen Besturen zijn in de tabel opgenomen

