

Programmabegroting 2022

15-11-2021

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