

# Programmabegroting 2021

18-11-2020

# Samen besturen

Portefeuillehouder: E. Boog  
Afdelingsmanager: J.D. de Kort  
Afdeling: Directie

## 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 zorgt op het gebied van participatie voor nieuwe uitdagingen. We blijven onderzoeken uit het brede scala van mogelijkheden welke vorm van participatie het best ingezet kan worden.

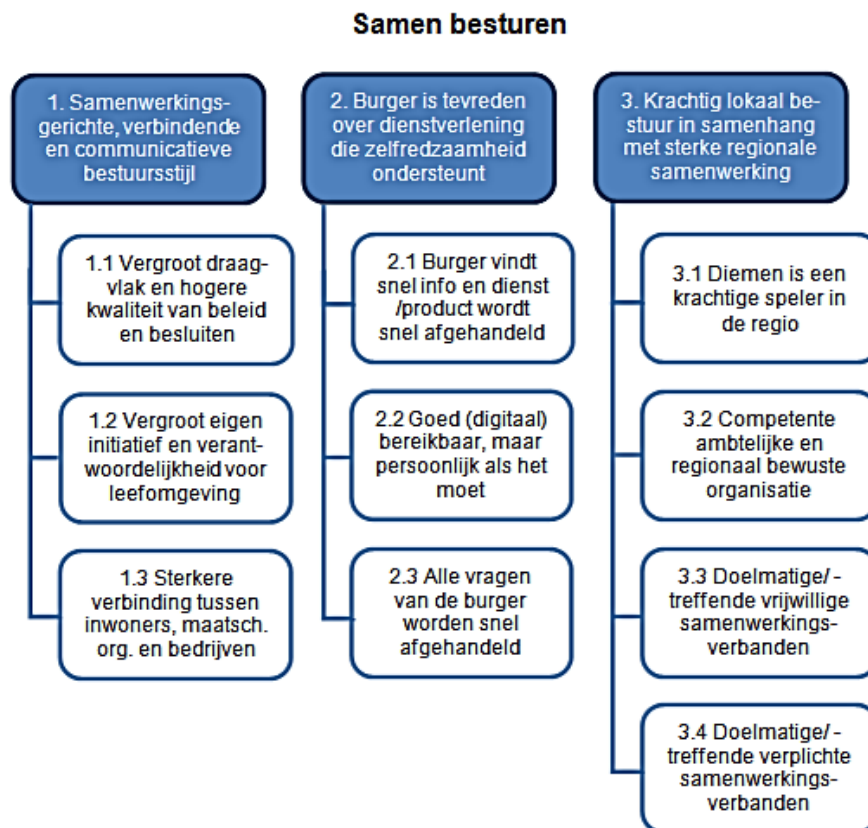
We willen inwoners en ambtenaren stimuleren en motiveren om samen tot oplossingen te komen voor (dreigende) conflicten. De informele aanpak is één van de middelen hiertoe.

Ook wil de gemeente de kwaliteit van dienstverlening daar waar mogelijk afstemmen op de wens van de burger. 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 is de directie / het management gestart met het ontwikkeltraject Diemen '22. Ook de groei van Diemen vraagt gezien de omvang van de huidige organisatie om een andere aansturing. Met name de directie en de teamleiders worden in stelling gebracht om deze beweging tot een succes te maken. Met de acties voortvloeiend uit Diemen '22 zorgen we dat de organisatie beter aansluit op de wensen van de samenleving, bestuur en medewerkers. Diemen '22 vraagt actie van alle medewerkers. Zo wordt de missie en visie op de organisatie herijkt en gaan we instrumenten als concern- en teamplannen verder uitwerken. 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 2019

Binnen dit programma zijn er geen structurele gevolgen Jaarstukken 2019.

## Autonome ontwikkelingen

### Informatieveiligheid

Er komt steeds meer nadruk te liggen op informatieveiligheid. Per 1 januari 2020 is de huidige Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG), het normenkader voor informatieveiligheid, overgegaan naar een nieuwe gezamenlijke Baseline voor Overheidsinstellingen, de BIO. De achterliggende reden is om de informatiebeveiliging verder optimaal te professionaliseren voor de gehele overheid. De BIO is gebaseerd op de internationaal erkende en actuele ISO-normatiek.

Het uiteindelijke doel hiervan is te komen tot een veilige digitale overheid.

De BIO is een doorontwikkeling, ofwel een 'update' van de BIG. De verandering van het normenkader betekent dat er een aanpassing van het gehele informatieveiligheid beleid moet worden doorgevoerd. En de stappen uit het model opnieuw moeten worden doorlopen. Concreet betekent dit dat het strategisch en tactisch informatieveiligheidsbeleid opnieuw door de DUO-organisaties (gemeenten Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn en Duo+) moet worden vastgesteld. De taken ten aanzien van de informatieveiligheid zijn belegd bij Duo+. De steeds stringenter regelgeving, de controle daarop en de ondersteuning daarbij van de vakafdelingen leidt tot extra capaciteitsinzet. Ter ondersteuning van de vakafdelingen is het voorstel om twee 'Verbindingsofficieren' aan te stellen. Door de samenwerking kunnen we deze efficiënter en effectiever inzetten. De kosten voor Diemen bedragen € 50.000.

### Archief

#### *Op orde brengen digitaal archief als gevolg van inspectierapport*

In het kader van Inter Bestuurlijk Toezicht (IBT) heeft de Provincie haar jaarlijkse controle uitgevoerd bij de DUO-gemeenten. Uit het inspectierapport komt naar voren dat er met name bij het digitale archief verbeteringen moeten worden doorgevoerd. Duo+ maakt voor de DUO-gemeenten een voorstel voor de uitvoering van een "plan van aanpak verbetering archief". Het is inmiddels duidelijk dat digitale archivering arbeidsintensiever is om te verwerken. Naast het inlopen van (digitale) archiefachterstanden moet de archieffunctie beter worden ingeregeld. Over de wijze waarop dit moet plaatsvinden is nog geen besluit genomen maar er zijn sowieso financiële gevolgen. Op basis van een eerdere inhaalslag is per gemeente een inschatting gemaakt van de benodigde budgetten. Hierbij is onderscheid gemaakt in incidentele en structurele kosten. Structureel is naar verwachting € 40.000 nodig (formatieuitbreiding) en incidenteel voor 2021 € 135.000 en voor 2022 € 100.000. Getracht wordt door de gezamenlijke oppak met de DUO-gemeenten efficiencyvoordelen te behalen.

#### *Digitaliseren archief omgevingsvergunningen*

Tussen 1901 en 2014 zijn bouwvergunningen op papier gearchiveerd. Vanaf 2014 is het vergunningensysteem Squit XO met een archiefwaardig DMS (Corsa) gekoppeld en worden bouwvergunningen digitaal gearchiveerd. Diemen heeft echter nog een papieren bouwarchief van 1901 tot 2014. Het verstrekken van inzage in de archiefstukken kost veel tijd. Daarnaast kost de opslag van een papieren archief in kasten veel (opslag)ruimte. Het is dan ook zeer gewenst dat Diemen zijn papieren bouwarchief digitaliseert. Het digitaliseren van het bouwarchief is uitgesmeert over 3 jaar en in 2020 gestart. Totale kosten zijn € 180.000, per jaar dus € 60.000. In 2020 is budget hiervoor verkregen via een kwartaalbrief. Voor 2021 en 2022 moet nog budget van € 60.000 per jaar beschikbaar worden gesteld via de begroting voor dat jaar.

### *Digitalisering Burgerzaken / Klant Contact Centrum*

De inzet is dat burgers zoveel mogelijk de gelegenheid krijgen om hun diensten en producten online aan te vragen. Doordat de koppeling tussen twee applicaties een lange periode niet goed functioneerde is een lichte achterstand ontstaan ten opzichte van de andere gemeenten in Nederland. Er vindt nu een inhaalslag plaats. Dit betekent meerkosten bij I&A bijv. voor de bouw van E-formulieren, aankoop van extra modules in applicaties, extra testen en dergelijke.

Er is behoefte aan tussentijdse metingen van meningen/wensen onder publiek m.b.t. bepaalde thema's, zoals: dienstverlening, wonen, duurzaamheid e.d. In dit kader wordt een enquête-app aangekocht, die zowel voor participatie, communicatie als dienstverlening input kan leveren. Kosten zijn waarschijnlijk beperkt.

Inwoners raken steeds meer gewend aan snelle en zeer accurate dienstverlening, mede door ontwikkelingen in de commerciële markt. Daar kunnen we als gemeente niet te ver van afwijken of achterop raken. Het Klant Contact Centrum (KCC) gebruikt een dienstverleningsondersteunende applicatie Anywhere, die helpt om informatie snel op te kunnen zoeken die nodig is om 80% van de gestelde vragen te beantwoorden. Dit systeem is verouderd en voldoet niet meer aan de wensen. Daarom volgt in 2021 aanbesteding van een nieuw systeem, dat meer mogelijkheden biedt, bijv. door kanaalmonitoring en -sturing (email, sociale media, telefoon, e.d.) en betere monitoring op goede afhandeling van openstaande vragen/verzoeken/zaken. Verwachte kosten zijn € 30.000.

### *Dekking*

De structurele kosten worden meegenomen in het geactualiseerde meerjarensaldo. De incidentele kosten worden verrekend met de Algemene Reserve.

Dekking kosten archief	2021	2022	2023	2024
Formatie-uitbreiding	-40	-40	-40	-40
<i>Structurele kosten (t.l.v. structurele saldo begroting)</i>	-40	-40	-40	-40
Inlopen achterstanden	-135	-100	-	-
Digitalisering archief omgevingsvergunningen	-60	-60	-	-
Digitalisering Burgerzaken / Klant Contact Centrum	-30	-	-	-
<i>Incidentele kosten (t.l.v. Algemene Reserve)</i>	-225	-160	-	-

### **Teamleider Personeel en Organisatie (P&O)**

Voor P&O is een concept transitieplan opgesteld om enerzijds de basis op orde te krijgen en anderzijds een doorontwikkeling te maken, zodat de kwaliteit van de dienstverlening op het gewenste niveau komt. Onderdeel van dit plan betreft ook de aansturing van team P&O. Vanuit het transitieplan wordt voorgesteld om een teamleider P&O aan te stellen, die de uitvoering van het plan verder vorm geeft en de dagelijkse leiding van het team op zich neemt. De jaarlijkse kosten voor Diemen worden geraamd op € 50.000 tot en met de periode 2022. Tussentijds zal een evaluatie plaatsvinden.

### **Premies verzekeringen**

In 2019 zijn er verschillende verzekeringen aanbesteed die per 1 januari 2020 zijn ingegaan. Hieronder de aansprakelijkheidsverzekering, goedwerkgeverschapsverzekering en de brandverzekering.

Vanwege negatieve resultaten in de afgelopen jaren hebben verzekeringsmaatschappijen de premies verhoogd. Dat komt enerzijds door de vele storm- en brandschades. Anderzijds spelen ook structurele factoren een rol. Zo worden letselschades snel duurder, onder meer

door de introductie van affectieschade en toenemende claimbewustheid van burgers. Ook de markt voor autoverzekeringen staat onder druk omdat er meerdere jaren achtereenvolgend negatieve resultaten zijn geboekt. De premies zijn hierdoor met € 18.000 toegenomen.

Onderstaand de structurele mutatie per verzekeringssoort:

Verzekering	Was	Wordt	Mutatie
Aansprakelijkheidsverzekering	€ 51.000	€ 50.000	- € 1.000
Brandverzekering	€ 69.000	€ 92.000	€ 23.000
Goedwerkgeverschapsverzekering	€ 8.000	€ 9.000	€ 1.000
Verzekeringen wagenpark	€ 11.000	€ 29.000	€ 18.000
<b>Totaal</b>	<b>€ 139.000</b>	<b>€ 180.000</b>	<b>€ 41.000</b>

In totaal is er voor premies van verzekeringen structureel circa € 41.000 extra benodigd.

### **Taxaties eigendommen ivm Brandverzekering**

Voor het bepalen van de hoogte van de premie voor de brandverzekering dient er elke 6 jaar een herbouwwaarde taxatie plaats te vinden. In 2015 is dit voor het laatst gebeurd. Daarom dient deze in 2021 opnieuw plaats te vinden. Hiervoor is eenmalig € 10.000 nodig.

Met de herbouwwaarde taxatie voorkomen we, dat de gemeente onderverzekerd is. Zo wordt de volledige schade uitgekeerd, mocht dit zich voordoen. Ook voorkomen we hiermee een te hoge herbouwwaarde, waardoor we ook niet te veel premie betalen.

### **Nieuwe ontwikkelingen**

Het informatiesysteem dat het KCC gebruikt in het werk levert onvoldoende informatie op om vragen efficiënt te beantwoorden. Zo is niet zichtbaar of iemand al eerder contact over een bepaald onderwerp heeft gehad met een andere collega en kan ook niet goed gemonitord worden of een terugbellerzoek elders in de organisatie naar wens is afgehandeld. In overleg met de leverancier zijn veranderingen aangebracht die nu in praktijk beproefd worden. Afhankelijk van de effecten wordt in 2021 bezien of er nagedacht moet worden over een aanvullend systeem.

Bij Burgerzaken zijn dit jaar flink wat processen gedigitaliseerd. Dat was een inhaalslag nadat er begin dit jaar een nieuwe koppeling is gebouwd door de leverancier tussen 2 systemen. Inwoners kunnen nu meer producten via de website aanvragen en in de backoffice is een slag gemaakt door persoonskaarten die nog op microfiches stonden op te nemen in een digitaal systeem. Dit scheelt veel (verwerkings-)tijd. Ook het komend jaar zal dit proces doorgaan.

### **Nieuwe verordening rechtspositie raadsleden**

In de raadsvergadering van 28 mei 2020 is de Verordening rechtspositie raads- en commissieleden gemeente Diemen 2020 vastgesteld. Nieuw onderdeel is de vergoeding voor een verzekering arbeidsongeschiktheid, ouderdom en overlijden. De kosten voor deze vergoeding voor 2021 bedragen € 20.000.

In de begroting is vanaf 2022 rekening gehouden met de groei van het aantal raadsleden. Vanaf 2022 is daarom rekening gehouden met een extra budget van € 50.000.

## **Participatie en communicatie**

De afgelopen jaren heeft de gemeente Diemen geïnvesteerd in participatie en communicatie. Er is structureel geïnvesteerd in capaciteit op beide gebieden. In 2020 wordt een participatievisie opgesteld die invulling moet geven aan de participatiedoelstellingen zoals deze zijn geformuleerd in het coalitieakkoord. Ook werken we mede met het oog op de organisatieontwikkeling Diemen '22 aan de verdere groei van Diemen als communicatieve organisatie. Dat betekent enerzijds dat medewerkers meer oog krijgen voor de omgeving, voor participatie en voor de wijze waarop ze communiceren met de gemeenschap en anderzijds ook dat er meer activiteiten op dat gebied ontplooid zullen worden.

De kwaliteitsslag vraagt ook om een investering in de competenties van medewerkers en in aanvullende participatie- en communicatie instrumenten. Dat vraagt een incidentele investering van € 50.000.

## **Programmacontroller**

Onderdeel van de plannen voor Diemen '22 is het programmatische sturen. Ter ondersteuning van de programmadirecteur is capaciteit en kennis nodig om plannen en voorgenomen ambities te monitoren.

Het afgelopen jaar hebben we reeds ervaring opgedaan door een professionele planner in te huren voor het projectenbureau. Dit leverde beter inzicht in de doorlooptijd van projecten en een goede indicatie van de benodigde capaciteit (naast de inzet voor regulier werk). Invulling van deze functie helpt bij de prioritering van projecten, voorkomt te optimistische ramingen en geeft beter inzicht in de voortgang en inzet van lopende projecten.

Gezien onze ambitie om meer programmatisch en projectmatig te werken stellen wij voor een programmacontroller in dienst te nemen. De programmacontroller maakt onderdeel uit van het directieadvies.

## **MVI-regisseur**

Ter invulling van het door de gemeente ondertekende Manifest Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) en de Mra intentieverklaring Circulair inkopen is een kwartiermaker MVI aangetrokken die momenteel een actieplan MVI opstelt. Om bovenstaande taken structureel te borgen stellen wij voor structureel een inkoopregisseur aan te stellen (0,5 fte). De MVI-regisseur geeft invulling aan de maatschappelijke ambities op het gebied van duurzaam inkopen en ondersteunt de inkopers. Tenslotte monitort de regisseur ook de scores op het gebied van duurzaam inkopen (inclusief social return).

Onderzocht wordt in hoeverre deze functie in samenwerking met de andere DUO-gemeenten kan worden ingevuld.

## **Uitbreiding formatie team Gebouwen en Facilitaire zaken**

Door de autonome ontwikkelingen in de gemeente is er de afgelopen periode een behoorlijke claim gelegd op de uren capaciteit van de bouwkundige medewerkers van team Gebouwen en Facilitaire Zaken. Vanuit dit team is bouwkundige en installatietechnische expertise gevraagd als adviseur bij diverse nieuwbouwtrajecten en grote renovaties. Sloopwerkzaamheden worden door de bouwkundig medewerkers begeleid, inclusief voorbereiding, aanbesteding en uitvoering. De komende jaren lopen deze trajecten door. De ambities van de gemeente op het gebied van duurzaamheid en klimaat, vragen een grote inzet van dit team. We zien niet alleen dat het aantal uren op deze thema's toeneemt maar dat hierbij ook andere en specifieke expertise van de medewerkers wordt gevraagd.

De komende jaren staan nog diverse nieuwbouwprojecten op het programma waarbij een adviesrol wordt gevraagd vanuit de bouwkundige medewerkers van het team. We gaan actief met duurzaamheid aan de gang en krijgen diverse nieuwe gebouwen in het onderhoud (buurtkamer Rode Kruislaan, tweede sporthal, nieuwe gymzaal Holland Park, Openbare Bibliotheek Amsterdam (OBA) in theater De Omval ect.). Daarnaast moeten we natuurlijk de bestaande gemeentelijke gebouwen onderhouden.

Om al deze werkzaamheden uit te kunnen voeren en het gevraagde serviceniveau te kunnen handhaven, is een structurele uitbreiding van 1 fte voor een bouwkundig medewerker op MBO/HBO niveau noodzakelijk.

## 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 2018	Werkelijk 2019	Begroot 2020	Begroot 2021
2.1 - Tevredenheid burger over de dienstverlening binnen de gemeente	6,9	geen meting in 2019	7,0	7,0
2.2 - Aantal klachten over gemeentelijke dienstverlening	57	52	40	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
<b>Subdoel 1.1 - Verhoogde kwaliteit van beleid en besluiten</b>
1.1.1 - Bij projecten en nieuw beleid in het startdocument expliciet benoemen van participatie en de participatietrede aangeven
<b>Subdoel 1.2 - Vergroot draagvlak voor beleid en besluiten</b>
1.2.1 - Zorgen dat burgers tijdig en helder worden geïnformeerd over besluiten die hen raken
<b>Subdoel 1.3 - Vergroot eigen initiatief en verantwoordelijkheid voor de leefomgeving door (groepen van) bewoners</b>
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)
<b>Subdoel 1.4 - Sterkere verbinding tussen bewoners en maatschappelijke organisaties en bedrijven</b>
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 2018	Werkelijk 2019	Begroot 2020	Begroot 2021
1.1.1 - % gegrond verklaarde bezwaarschriften nav formele behandeling	16%	8%	15%	15%
1.1.2 - % ingetrokken bezwaarschriften nav informele behandeling/ mediation	90%	75%	90%	90%
1.3.1 - % vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd (verplicht)	37% tov 31% landelijk	Geen meting 2019	40%	40%

## 2. Burger is tevreden over moderne dienstverlening die de zelfredzaamheid van de burger ondersteunt

Activiteiten
<b>Subdoel 2.1 - De burger vindt snel de informatie die hij zoekt en zijn product of dienst wordt snel afgehandeld</b>
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
<b>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)</b>
2.2.1 - de mogelijkheden om een product digitaal aan te vragen nog eenvoudiger maken door nieuwe mogelijkheden

Prestatie-indicatoren	Werkelijk 2018	Werkelijk 2019	Begroot 2020	Begroot 2021
2.1.1 - % binnenkomende gesprekken KCC binnen 30 seconden beantwoord	67%	68,3%	80%	80%
2.2.1 - % E-mail binnen 5 werkdagen afgehandeld (via info@diemen.nl)	NB	69%	70%	70%

### 3. Krachtig lokaal bestuur in samenhang met sterke regionale samenwerking

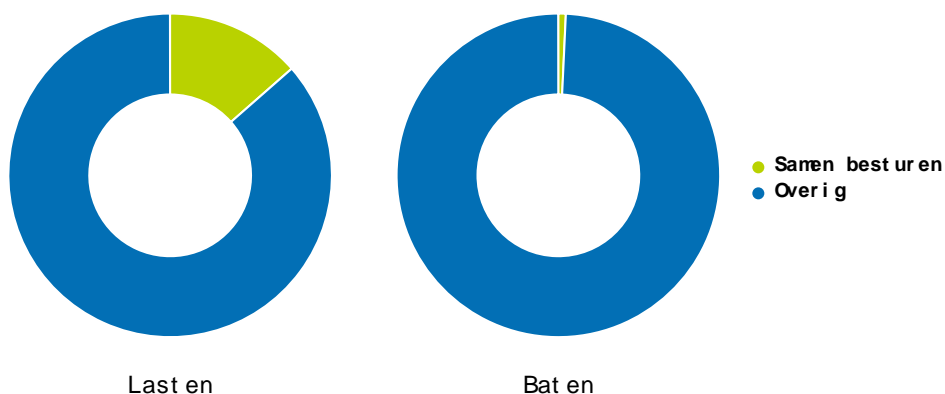
Activiteiten
<b>Subdoel 3.1 - Diemen is een krachtige speler in de regio</b>
3.1.1 - Vertegenwoordiging in regionale besturen
<b>Subdoel 3.2 - Competente ambtelijke en regionaal bewuste organisatie</b>
3.2.1 - Uitvoeren van (strategisch) HRM-beleid met focus op competenties
<b>Subdoel 3.3 - Doelmatige en doeltreffende vrijwillige samenwerkingsverbanden</b>
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
<b>Subdoel 3.4 - Doelmatige en doeltreffende verplichte samenwerkingsverbanden</b>
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 2018	Werkelijk 2019	Begroot 2020	Begroot 2021
Algemeen - Waardering inwoners algemene gemeentelijke dienstverlening (verplicht)	6,9	Geen meting 2019	7	7
Algemeen - Waardering ondernemers algehele gemeentelijke dienstverlening (verplicht) <sup>10</sup>	NB	Geen meting 2019	6,8	7
Algemeen - Apparaatskosten per inwoner (verplicht)	€ 290	€ 294	€ 300	€ 300
Algemeen - Kosten externe inhuur per inwoner (verplicht)	€ 68	€ 73	€ 75	€ 75
Algemeen - % overhead	80%	77%	75%	75%

<sup>10</sup> landelijke gemiddelde is 6,9

## Wat mag het kosten?

Samen besturen	2021	2022	2023	2024
Structurele lasten	-13.469	-14.022	-14.446	-14.785
Structurele baten	459	459	459	459
Toevoegingen aan reserves	-90	-90	-90	-90
Onttrekkingen aan reserves	-	-	-	-
Saldo structureel	-13.100	-13.653	-14.077	-14.416
Incidentele lasten	-365	-225	-	-
Incidentele baten	-	-	-	-
Toevoegingen aan reserves	-	-	-	-
Onttrekkingen aan reserves	305	225	-	-
Saldo incidenteel	-60	-	-	-
Saldo van baten en lasten	-13.160	-13.653	-14.077	-14.416



## 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 wordt hierom specifiek inzichtelijk gemaakt.

## Overhead

Overhead	2021	2022	2023	2024
Lasten	-11.213	-11.424	-11.442	-11.708
Baten	68	68	68	68
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-11.145</b>	<b>-11.356</b>	<b>-11.374</b>	<b>-11.640</b>

## 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 de ambtelijke organisatie wordt groter.

De incidentele lasten en onttrekkingen hebben betrekking op de incidentele bijdrage aan Duo+. Conform bestaand beleid worden incidentele bijdrages aan Duo+ met de Algemene Reserve verrekend. Het betreft in dit geval de kosten voor het op orde brengen van het digitaal archief, de compensatieregeling die is overeengekomen bij de nieuwe verdeelsleutel van Duo+ en de teamleider P&O. Deze kosten fluctuatie zie je zowel bij de incidentele lasten als bij de onttrekkingen. Daarnaast is in 2021 eenmalig een budget van € 50.000 opgenomen voor de kwaliteitsslag voor communicatie en participatie en € 10.000 voor de hertaxatie van de verzekerde objecten.

Nieuw beleid	2021	2022	2023	2024
Nieuwe verordening rechtspositie raadsleden	-20	-20	-20	-20
Programmacontroller	-80	-80	-80	-80
Participatie en communicatie	-50	-	-	-
MVI-regisseur	-40	-40	-40	-40
Uitbreiding formatie team gebouwen en facilitaire zaken	-60	-60	-60	-60
<b>Totaal nieuw beleid</b>	<b>-250</b>	<b>-200</b>	<b>-200</b>	<b>-200</b>

## Meerjareninvesteringsplan

Omschrijving	Investeringsbedrag					
	2021	2022	2023	2024	Totaal	Afschrijving per jaar
Bouwkundige en interieur aanpassingen gemeentehuis	500	-	-	-	500	20
Vervangen meubilair gemeentehuis	500	-	-	-	500	33
Vervangen luchtbehandeling bestuursvleugel gemeentehuis	150	-	-	-	150	8
Vervangen dakbedekking ambtswoning Venserkade	-	45	-	-	45	2
Vervangen Mercedes wagen nr. 29 gebouwendienst	-	-	80	-	80	16

### *Nieuw/gewijzigde investeringen*

Investering	Jaar	Wijziging	Krediet
Vervangen meubilair gemeentehuis	2021	Nieuw	500

Investering	Jaar	Wijziging	Krediet
Bouwkundige en interieur aanpassingen gemeentehuis	2021	Nieuw	500

#### *Vervangen meubilair gemeentehuis*

Het meubilair in het gemeentehuis is inmiddels 21 jaar oud en volledig afgeschreven. Vanuit de organisatiestructuur 'Diemen 2022' wordt een huisvestingsvisie opgesteld (ook rekening houdend met aangepaste inzichten over thuiswerken). Daarin wordt ook de koers bepaald hoe de medewerkers binnen de organisatie gaan werken. Dit is een goed moment om dit te gebruiken bij het aanschaffen van nieuw meubilair. Om het meubilair al dan niet duurzaam te vervangen is een budget geschat op een investering van € 500.000.

#### *Bouwkundige en interieur aanpassingen gemeentehuis*

Het interieur in het gemeentehuis is inmiddels 21 jaar oud en volledig afgeschreven. Vanuit de organisatiestructuur 'Diemen 2022' wordt een huisvestingsvisie opgesteld (ook rekening houdend met aangepaste inzichten over thuiswerken). Daarin wordt ook de koers bepaald hoe de medewerkers binnen de organisatie gaan werken. Daarin dient ook een koers te worden bepaald met de invulling van het interieur. Dit is een goed moment om dit te combineren met het vervangen van het meubilair. Daarnaast zullen er bouwkundige en installatie technische aanpassingen noodzakelijk zijn. Om dit te realiseren is een budget geschat op een investering van € 500.000.