

# Programmabegroting 2021

18-11-2020

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