

Programmabegroting 2023

Vastgesteld door raad

3 november 2022



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 2020	Werkelijk 2021	Begroot 2022	Begroot 2023
1.1.1 - % gegrond verklaarde bezwaarschriften n.a.v. formele behandeling	15,1%	12,7%	15%	15%
1.1.2 - % ingetrokken bezwaarschriften n.a.v. informele behandeling/mediation	68,8%	72,4%	75%	80%
1.3.1 - % vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd (verplicht)	49,0%	- ²⁴	50%	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 2020	Werkelijk 2021	Begroot 2022	Begroot 2023
2.1.1 - % binnenkomende gesprekken KCC binnen 30 seconden beantwoord	73,8%	68%	80%	80%
2.2.1 - % E-mail binnen 5 werkdagen afgehandeld(via info@diemen.nl)	NB	NB	70%	70%

²⁴ Geen cijfers beschikbaar. In 2021 is er geen burgerpeiling gehouden.

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 2020	Werkelijk 2021	Begroot 2022	Begroot 2023
Algemeen - Waardering inwoners algemene gemeentelijke dienstverlening (verplicht)	7,0	- * ²⁵	7,0	7,0
Algemeen - Waardering ondernemers algehele gemeentelijke dienstverlening (verplicht)	7,4	- * ²⁵	7,0	7,0

Prestatie-indicatoren	Werkelijk 2020	Werkelijk 2021	Begroot 2022	Begroot 2023	Begroot 2024	Begroot 2025	Begroot 2026
Algemeen - Apparaatskosten per inwoner (verplicht)	€ 724	€ 815	€ 884	939	913	877	856
Algemeen - % Externe inhuur (kosten inhuur externen als % van totale loonsom + totale kosten inhuur externen) (verplicht)	17%	21%	10%	6%	5%	4%	4%
Algemeen - % overhead (Overhead/ totale loonsom)	85%	87%	82%	83%	84%	82%	82%

²⁵ * - Geen cijfers beschikbaar. In 2021 is er geen burgerpeiling gehouden.