

3e kwartaalbrief 2023

Versie: Vastgesteld door Raad

19 oktober 2023



2.5.13 Dienstverleningskader

Programma Samen Besturen

In 2022 is het programma Voor en met Diemen gestart om een impuls te geven aan de gemeente als dienstbare, mensgerichte en verbindende organisatie. Het programma bestaat uit drie programmalijnen: participatie, communicatie en dienstverlening. Het Ambitiedocument Voor en met Diemen, het Participatiekader en het Communicatiekader zijn vastgesteld door de raad op 27 januari 2022.

Op 29 juni 2023 is het Dienstverleningskader vastgesteld. Hiermee is de laatste pijler van het programma Voor en met Diemen vastgelegd en vertaald in concrete doelen en acties.

Een deel van de projecten voortvloeiend uit het Dienstverleningskader kunnen we uitvoeren vanuit de organisatie en bestaande budgetten. Deels is er extra incidenteel budget nodig:

- € 80.000 incidenteel (€ 30.000 in 2023 en € 50.000 in 2024) voor een projectleider voor de implementatie van de projecten.
- € 10.000 incidenteel in 2023 voor de opstartfase project Digitalisering van dienstverlening bij WMO om online aanvraag voor WMO-voorzieningen mogelijk te maken.
- € 10.000 incidenteel in 2023 voor project Trainingsprogramma voor klantcontact, om vaardigheden te versterken om inwoners aan de balie en telefoon beter te woord te staan.
- € 10.000 incidenteel in 2023 voor project Trainingsprogramma voor dienstverlening in het Engels

2.5.14 Abonnementen

Programma Samen besturen

Het aantal abonnementen is in de afgelopen twee jaar fors gestegen. Vooral nieuwe regelgeving leidt tot nieuwe abonnementen van vakliteratuur. Hierdoor is het budget niet meer toereikend. Gevolg hiervan is dat het budget voor abonnementen in 2023 met € 40.000 verhoogd moet worden. We starten een analyse van de abonnementskosten om zo de kosten weer binnen het jaarlijkse budget te houden.