

2e Bestuursrapportage 2018

Versie: 3.0.0.0.0.0

1



Bestuur en dienstverlening

Bestuur en dienstverlening

<i>Programmanummer</i>	1
<i>Commissie</i>	Leefbaarheid en Bereikbaarheid
<i>Portefeuille(s)</i>	Bestuur, Veiligheid en Handhaving Kennis, Onderwijs, Sport en Financiën Duurzaamheid, Mobiliteit & Beheer Openbare Ruimte Werk, Inkomen, Economie & Cultuur

De missie van het programma Bestuur en dienstverlening luidt:

De gemeente Leiden staat voor een betrouwbaar bestuur: open en transparant en in samenwerking met en voor partners en burgers in de stad en regio. De gemeente Leiden staat voor een klantgerichte dienstverlening, waarbij de klanten betrouwbaar, duidelijk, snel en op maat worden bediend.

Stand van zaken bij Bestuursrapportage

De prestaties voor het onderdeel Bestuur verlopen goed. Er zijn geen afwijkingen ten opzichte van de begroting 2018. Bij Dienstverlening staan de meeste prestaties op groen. Prestatie 'Zorgen voor professionele en klantvriendelijke dienstverlening' staat echter op oranje. De afgelopen jaren blijkt dat de scores op de verschillende dienstverleningskanalen een daling laten zien.

3.1.1 Doelenbomen

Beleidsterrein 1A Bestuur

Doel	Prestatie	
1A1 Volksvertegenwoordiging, kaderstelling en control	1A1.1 De gemeenteraad en raadscommissies vergaderen volgens de vastgestelde vergadercyclus	✓
	1A1.2 Burgers actief informeren over rol en werkzaamheden van de gemeenteraad	✓
	1A1.3 Ondersteuning van de gemeenteraad door de griffie, onderzoek door de rekenkamercommissie en controle door de accountant	✓
1A2 Dagelijks besturen van de gemeente	1A2.1 Dagelijks besturen van de gemeente door het college	✓
	1A2.2 Ondersteunen van het college en directie door bestuurs- en directieondersteuning	✓
	1A2.3 Dagelijks managen door de concerndirectie	✓
	1A2.4 Uitvoeren van concerncontrol, waaronder doorlichtingsonderzoeken en audits	⚠
	1A2.5 Informeren en betrekken van burgers, bedrijven en instellingen over besluiten en bij uit te voeren beleid	✓
	1A2.6 Organiseren van verkiezingen voor gemeente, provincie, waterschappen, Rijk en Europa	✓
	1A2.7 Strategische beleidsadvisering en onderzoek	✓
	1A2.8 Adviseren van bestuur over communicatie	✓
	1A2.9 Organiseren van medezeggenschap	✓
1A3 Bijdragen aan en sturen op samenwerkingsverbanden	1A3.1 Sturing en toezicht houden op samenwerkingsverbanden	✓
	1A3.2 Bevorderen van intergemeentelijke samenwerking	✓

Toelichting doelenboom Beleidsterrein 1A Bestuur

A2.4 Uitvoeren van concerncontrol

Voortgang accountantscontrole jaarrekening: de vaststelling van de jaarrekening 2017 heeft ernstige vertraging opgelopen door vertraging in de controlewerkzaamheden door accountant EY. De belangrijkste oorzaak is enerzijds dat de gemeentelijke jaarrekeningprocessen onvoldoende op orde zijn en anderzijds dat de accountant meer tijd nodig had om haar werkzaamheden goed uit te voeren. Deze accountant is overigens ook over het verslagjaar 2018 aan ons verbonden. In de Commissie voor de Rekeningen is deze materie uitgebreid besproken. Het college heeft op zich genomen om de fiscale processen beter in control te krijgen en om het afsluitproces (inclusief samenstelling jaarrekening en balansdossiers) te verbeteren. Een maal per kwartaal rapporteert het college hierover aan uw raad.

Uitvoering doorlichtingsonderzoeken en audits: zoals u bekend heeft ons college er dit jaar voor gekozen een aantal doorlopende onderzoeken uit 2017 af te maken. Daarnaast werken wij dit jaar aan een vernieuwde opzet die minder statisch is en meer past bij het principe van de lerende organisatie. In het vierde kwartaal bieden wij deze voorstellen aan aan de raad, als onderdeel van de financiële verordening.

Beleidssterrein 1B Dienstverlening

Doel	Prestatie	
1B1 Burgers, bedrijven en instellingen zijn tevreden over de publieke dienstverlening	1B1.1 Leveren van alle producten en diensten rondom publieke dienstverlening (o.a. identiteitskaarten, vergunningen, informatie etc.)	✓
	1B1.2 Zorgen voor professionele en klantvriendelijke dienstverlening	÷
	1B1.3 Op orde houden basisregistraties (BRP, BAG, BGT etc.)	✓
1B2 De publieke dienstverlening voldoet aan moderne standaarden	1B2.1 Invoeren van zaakgewijs werken	✓
	1B2.2 Omzetten papieren archieven in digitale archieven	✓

Toelichting doelenboom Beleidssterrein 1B Dienstverlening

1B1.2 Zorgen voor professionele en klantvriendelijke dienstverlening

De afgelopen jaren blijkt dat de scores op de verschillende dienstverleningskanalen een daling laten zien. Uit de eerste resultaten van het nu lopende onderzoek lijkt deze trend zich ook dit jaar voort te zetten. Bij het kanaal balie zijn de cijfers de afgelopen jaren gedaald van een 8,4 (2016), naar een 8,1 (2017) en telefonie laat een daling zien van 8,2 in 2016 naar een 7,7 in 2017. Het digitale loket is gedaald van een 6,3 (2016) naar een 6,0 (2017). Om de mogelijke oorzaken in kaart te brengen, is een nadere analyse nodig. Het lijkt er echter op dat het ontbreken van statusinformatie en wachttijden in ieder geval veroorzakers zijn. De website is in 2018 vernieuwd, maar het digitale loket, waarop dit onderzoek is gericht, nog niet. Daarbij willen we wel opmerken dat de cijfers nog altijd (ruime) voldoende zijn.

3.1.2 Financiële afwijkingen begroting 2018

Er zijn geen financiële afwijkingen binnen dit programma.

3.1.3 Toelichting afwijkingen begroting 2018

Mee- en tegenvallers:

Niet van toepassing.

Budgetneutrale wijzigingen:

Niet van toepassing.

Budgetoverhevelingen:

Niet van toepassing.

Af te sluiten investeringskredieten:

Niet van toepassing.

2



Veiligheid